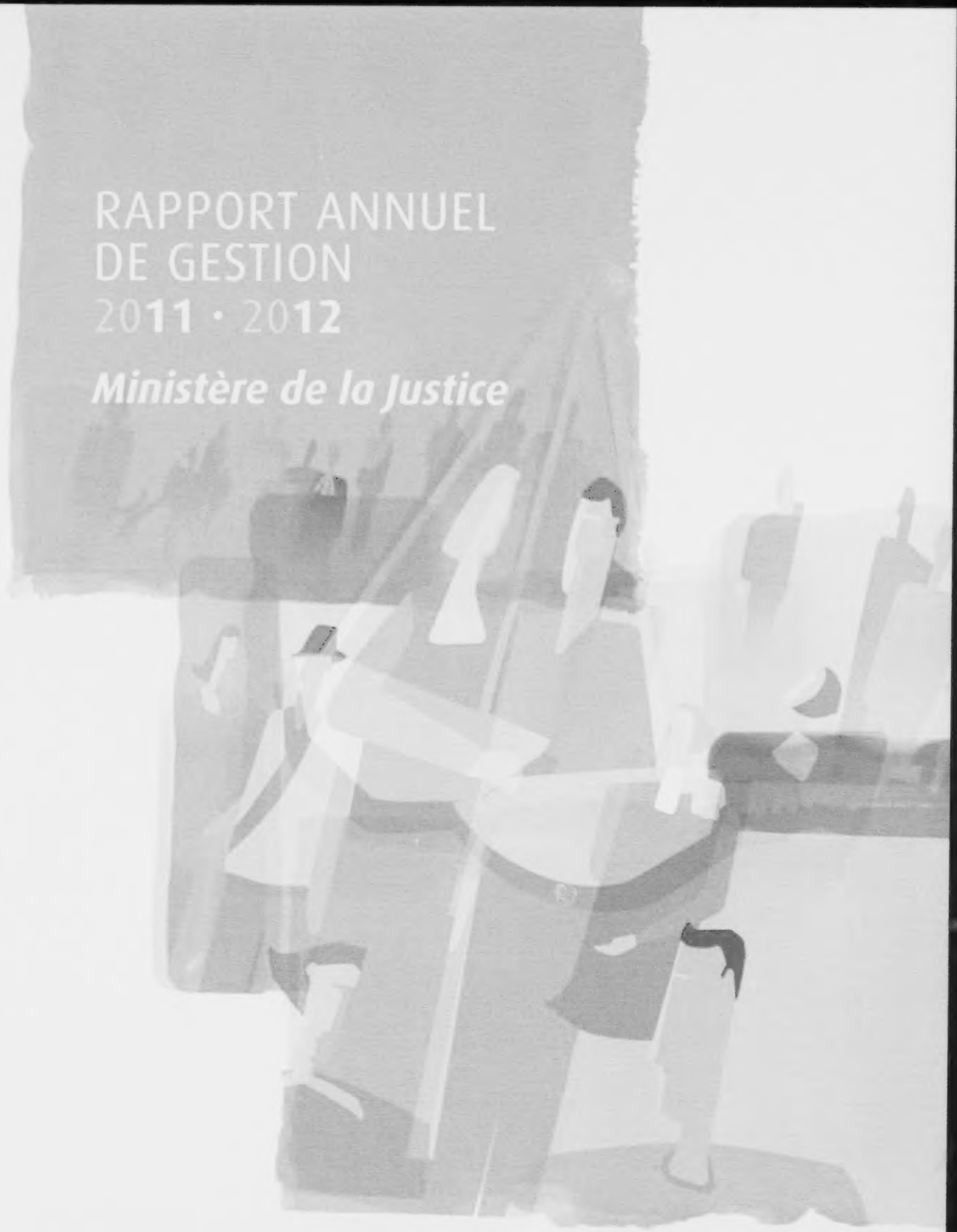
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011 · 2012

Ministère de la Justice



Québec

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du soutien à la gouverne, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

Photographie du ministre : Collection Assemblée nationale du Québec
Photographie de la sous-ministre : Photographe Roch Théroux
Graphisme : Ose Design
Impression : Numérix

ISBN : 978-2-550-66191-7 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-66192-4 (PDF)
ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

100 %
BIOGAZ
FSC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

TABLE DES MATIÈRES GÉNÉRALE

Message du ministre V

Message de la sous-ministre VII

Ministère de la Justice ..... pages XI à XVII et pages 1 à 96

Bureau des infractions et amendes ..... pages 97 à 125

LE MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Justice. Ce rapport a été réalisé selon les modalités de reddition de comptes prévues par la Loi sur l'administration publique. Il présente également les résultats du Bureau des infractions et amendes relativement à son plan d'action.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Bertrand St-Arnaud
Québec, 30 octobre 2012

LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Monsieur Bertrand St-Arnaud
Ministre de la Justice
et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Justice. Ce document permet de rendre compte de l'ensemble des réalisations du Ministère pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2012 et fournit plusieurs renseignements d'intérêt public concernant l'administration de la justice.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport fait état des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs stratégiques inscrits dans le *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère, lequel met l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité à la justice pour le citoyen et de ses façons de faire. Il rend également compte de la performance du Ministère relativement à ses engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens* quant à la qualité des services offerts à l'ensemble de sa clientèle.

De plus, le rapport fait le point sur l'utilisation des ressources. Celles-ci ont été avec la préoccupation constante de les utiliser de façon optimale. Il répond aussi aux différentes exigences réglementaires et législatives auxquelles il est assujetti, notamment au regard de son plan d'action de développement durable. Enfin, il fait état des résultats du *Plan d'action 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes.

Vous trouverez, ci-après, les déclarations attestant la validité de l'information qu'il contient.

Au nom de l'équipe de direction et en mon nom personnel, je tiens à remercier le personnel du Ministère pour le travail accompli au cours de la dernière année. Sa compétence et son engagement lui ont permis de relever de nombreux nouveaux défis, sans négliger la qualité de son travail habituel pour autant.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,

Me Nathalie G. Drouin, Ad. E.

Québec, 30 octobre 2012

Sigles et abréviations utilisés dans le rapport, y compris ceux utilisés dans le rapport du Bureau des infractions et amendes

AMFQ	Association de médiation familiale du Québec
BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
CAJ	Centre administratif et judiciaire
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CICVCFS	Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle
CJA	Conseil de la justice administrative
CJP	Centre de justice de proximité
COAMF	Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale
CPI	*Convention de performance et d'imputabilité*
CSJ	Commission des services juridiques
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DGAJL	Direction générale des affaires juridiques et législatives
DGSO	Direction générale des services à l'organisation
DGSJR	Direction générale des services de justice et des registres
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DRC	Direction des registres et de la certification
DRI	Direction des ressources informationnelles
DSC	*Déclaration de services aux citoyens*
ETC	Équivalent temps complet
FAMMO	Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre
FARC	Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
ICPG	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
K$	Kilodollar (1 000 $)
L.C.	Lois du Canada
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
LGBT	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres

M$	Mégadollar (1 000 000 $)
MTQ	Ministère des Transports du Québec
ND	Non disponible
OPC	Office de la protection du consommateur
OPQ	Office des professions du Québec
PAJ-SM	Programme d'accompagnement justice-santé mentale
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RIG	Rapport d'infraction général
s. o.	Sans objet
SAGIR	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
SARPA	Service administratif à la révision des pensions alimentaires
SGIPA	Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes
SIIJ	Système intégré d'information de justice
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
TAQ	Tribunal administratif du Québec
TIC	Technologies de l'information et des communications

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011 · 2012

Ministère de la Justice

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la sous-ministre XV

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne XVII

Les faits saillants et les principaux résultats 1

La présentation du Ministère 5

Les résultats 2011-2012 au regard du *Plan stratégique 2010-2015* 11

Les résultats 2011-2012 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* 41

Les informations relatives aux activités judiciaires 51

L'utilisation des ressources 55

Les exigences législatives et gouvernementales 71

ANNEXE 1 : Les organismes relevant du ministre de la Justice 91

ANNEXE 2 : Mise à jour des lois et des règlements 93

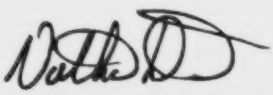
LA DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs ministériels et la fiabilité de l'information et des résultats, des systèmes de contrôle interne et d'information ont été maintenus tout au long de l'exercice financier.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2011-2012 au regard du *Plan stratégique 2010-2015*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



M^e^ Nathalie G. Drouin, Ad. E.
Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, 30 octobre 2012

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2012 :

M. Fernand Archambault
Sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation

M^e^ Andrée Giguère
Directrice du Bureau du sous-ministre

M^e^ Anne Trotier
Sous-ministre associée à la Direction générale des affaires juridiques et législatives

M. Jean Guay
Directeur des communications

M^e^ France Lynch
Sous-ministre associée à la Direction générale des services de justice et des registres

M^e^ Renée Madore
Directrice de la Direction des orientations et politiques

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Québec, 30 octobre 2012

LES FAITS SAILLANTS ET LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette section fait état d'actions et de réalisations marquantes du Ministère en 2011-2012 et qui méritent d'être soulignées. Des activités remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année y sont également présentées.

L'accessibilité à la justice

- Dépôt de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile et tenue des auditions publiques. Ce projet de loi propose des mesures qui visent à moderniser et à simplifier les procédures afin que la justice civile soit plus accessible, plus simple, plus économique et plus humaine.
- Présentation, à l'Assemblée nationale, du projet de loi instituant le Fonds Accès Justice. Ce fonds sera affecté au financement de projets qui ont notamment pour objectif d'améliorer, dans la collectivité, la connaissance et la compréhension du droit ou du système de justice québécois ainsi que l'utilisation de celui-ci. Des consultations publiques ont été tenues et l'étude détaillée de ce projet de loi a eu lieu. Ce dernier entrera en vigueur à la date de sa sanction.
- Dépôt d'un projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale. Ce projet de loi créera de nouveaux services, offerts à coûts moindres que ceux qui sont proposés actuellement, pour aider à l'homologation d'ententes, au rajustement administratif de pensions alimentaires pour enfants et à la mise en place de mesures simplifiées à l'intention des débiteurs alimentaires qui remplissent les conditions leur permettant de récupérer, auprès de Revenu Québec, la sûreté qu'ils ont fournie, et ce, sans avoir à recourir au tribunal.
- Publication préalable d'un projet de règlement visant à bonifier le programme de médiation familiale et à le rendre plus accessible.
- Publication préalable d'un projet de règlement permettant la hausse progressive, sur une période de trois ans, des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique. Cette hausse s'effectuera plus précisément au 1er juin de chacune des années 2012 à 2014 et donnera aux Québécois un accès accru à l'aide juridique.
- Présentation, à l'Assemblée nationale, du projet de loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives. Ce projet de loi prévoit les mesures suivantes visant à soutenir l'administration de la justice et à accélérer la cadence des causes entendues devant les tribunaux :
  - l'augmentation du nombre de postes de juges à la Cour du Québec de 270 à 290;
  - l'augmentation du nombre de postes de juges possible à la Cour supérieure de façon à ce que le Québec soit prêt à les accueillir sans délai lorsque la loi fédérale sur les juges aura été modifiée à la suite des demandes du juge en chef de la Cour supérieure;
  - l'ajout de quatre postes de juges coordonnateurs adjoints;
  - la possibilité pour le gouvernement d'autoriser le retour au travail de juges de paix magistrats à la retraite afin qu'ils exercent des fonctions judiciaires;
  - la création d'un poste de responsable des juges de paix magistrats.
- Inauguration du Centre de justice de proximité du Grand Montréal dans le cadre d'un projet pilote. Ce centre offre des services gratuits d'information juridique et d'orientation. Le projet pilote est le fruit d'une collaboration du Ministère avec de nombreux partenaires du système de justice, notamment le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique.
- Tenue de la deuxième Journée québécoise de la médiation familiale. Cette journée vise à faire connaître les avantages de la médiation familiale, un mode amiable de résolution des conflits pour les parents en situation de rupture, ainsi que les ressources disponibles.

- Tenue de l'édition 2011 des *Rendez-vous avec la justice* qui proposent, partout au Québec, une programmation variée d'activités visant notamment à mieux faire comprendre aux citoyens le système de justice québécois. Les jeunes ont pu assister à des procès simulés et à des séances de médiation simulées, alors que des conférences et séances d'information étaient offertes aux aînés et au grand public.
- Achèvement de la révision prévue des textes réglementaires. Ainsi, une banque de règlements, dont plus de 2 500 ont été révisés en 2011-2012, est accessible sur le site des Publications du Québec.
- Création d'un comité d'experts pour évaluer la possibilité d'offrir une assurance juridique étendue aux citoyens qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.
- Mise en place d'un groupe de travail interministériel ayant pour mandat d'explorer la faisabilité de créer une structure permettant d'optimiser les ressources actuelles consacrées à la justice en milieu autochtone ainsi que de mettre de l'avant des actions novatrices dans ce domaine.

L'amélioration du système de justice

- Sanction royale du projet de loi C-10 le 13 mars 2012. Cette même journée, le ministre de la Justice annonçait qu'un plan à plusieurs volets était en préparation dans le but d'amoindrir les effets du projet de loi C-10 portant sur les jeunes contrevenants, les peines minimales pour les adultes et l'abolition de l'emprisonnement avec sursis dans plusieurs cas. Ce plan prévoirait notamment des mesures misant sur l'expertise québécoise auprès des jeunes délinquants, dont la mise à jour de l'orientation destinée au Directeur des poursuites criminelles et pénales en matière de justice pénale pour adolescents, ainsi que la création du Bureau des affaires de la jeunesse et d'un programme judiciaire de traitement de la toxicomanie.
- Coprésidence du Ministère, avec le ministère de la Justice du Canada, d'un groupe de travail fédéral-provincial-territorial ayant pour mandat d'examiner les dispositions actuelles de la partie IV du Code criminel, laquelle traite de la corruption, et de faire des propositions de modifications législatives.
- Publication préalable d'un projet de règlement relatif à l'augmentation des indemnités versées aux jurés.
- Mise en place d'un comité consultatif sur la copropriété immobilière et collaboration avec la Chambre des notaires du Québec pour la tenue des journées de consultation sur ce sujet.
- Signature d'une entente de coopération en matière de justice entre le Québec et la France. Cette entente vise à favoriser l'échange de connaissances, d'expériences et de bonnes pratiques dans les domaines juridique et judiciaire, ainsi que le renforcement des expertises en ces matières.
- Publication, le 13 janvier 2012, du Règlement sur la procédure de sélection des candidats à la fonction de juge de la Cour du Québec, de juge d'une cour municipale et de juge de paix magistrat. Ce règlement tient compte des objectifs suivants exprimés par la commission Bastarache :
  - favoriser une plus grande transparence du processus de sélection;
  - mieux encadrer ce processus;
  - revoir la façon de choisir les représentants du public;
  - préciser les mécanismes de sélection et d'évaluation des candidats.

Lutte contre l'homophobie

- Lancement du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016* par le ministre de la Justice, à titre de ministre responsable de la lutte contre l'homophobie.
- Mise en place du Bureau de lutte contre l'homophobie, lequel est responsable de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*.
- Création et lancement du programme d'aide financière *Lutte contre l'homophobie*, visant la bonification des actions et la réalisation de projets d'information et de sensibilisation des organismes de promotion et de défense des droits et des intérêts des personnes de minorités sexuelles.
- Aide à la mise en place d'une chaire de recherche universitaire sur l'homophobie.

Les questions constitutionnelles

Les juristes du Ministère interviennent régulièrement, au nom du Procureur général du Québec, devant la Cour suprême du Canada dans les litiges à l'égard desquels celle-ci a formulé des questions constitutionnelles susceptibles d'avoir des répercussions sociales, politiques ou économiques au Québec. En 2011-2012, ces questions ont notamment porté sur le partage des pouvoirs de réglementation en matière de valeurs mobilières et sur les programmes d'éthique et de culture religieuse.

- La Cour suprême a conclu que le pouvoir fédéral de réglementation en matière de commerce en général ne permettait pas à ce gouvernement de supplanter la réglementation adoptée par les provinces relativement au secteur des valeurs mobilières, résultat auquel aurait mené la loi fédérale proposée. Ainsi, la réglementation courante de tous les aspects du commerce des valeurs mobilières continuera à se faire à une échelle provinciale, ce qui permet de mieux prendre en compte les particularités locales du marché.
- En concluant que les programmes d'éthique et de culture religieuse à l'école publique ne violent pas la liberté religieuse des enfants de parents catholiques, la Cour suprême donnait gain de cause au Procureur général. Elle a conclu que le fait de suggérer que l'exposition des enfants à différents faits religieux portait atteinte à leur liberté religieuse ou à celle de leurs parents revenait à rejeter la réalité multiculturelle de la société canadienne et à méconnaître les obligations de l'État québécois en matière d'éducation publique.

L'amélioration des services à la clientèle

- Évaluation d'un engagement pris dans la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère à l'égard de l'emploi d'un langage simple, clair et concis dans les communications écrites. Cette évaluation a porté sur quatre documents administratifs publiés par le secteur des infractions et des amendes. Dans l'ensemble, les résultats montrent que les documents évalués sont clairs et compréhensibles. Des améliorations leur seront néanmoins apportées pour tenir compte des suggestions en matière de terminologie et de présentation émises par les participants aux évaluations.
- Amélioration des services Web du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et du Registre des lobbyistes. Cette amélioration résulte notamment de l'ajout d'un espace Web personnalisé et sécurisé permettant en tout temps aux utilisateurs de créer et tenir à jour leur dossier eux-mêmes.
- Implantation de la téléphonie IP dans le secteur des registres et de la certification. La téléphonie IP est un mode de téléphonie utilisant le protocole de télécommunications créé pour Internet (IP pour Internet Protocol). Elle permet de mieux servir les citoyens et de disposer de meilleurs outils en matière d'assurance qualité.
- Outil informatique mis à la disposition des greffiers et leur permettant de déterminer en ligne le tarif de frais judiciaires applicables en matière civile et des droits de greffe.

Le soutien à la mission

- Réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction du personnel du Ministère à l'égard du climat de travail.
- Adoption par les autorités ministérielles du *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*.
- Adoption d'une politique de communication interne visant à parfaire la connaissance des employés à propos du Ministère, et à faciliter l'échange et la circulation de l'information au sein d'un ministère comptant un effectif de plus de 3 000 personnes réparties sur l'ensemble du territoire québécois.
- Réalisation de travaux de rénovation et de modernisation de salles d'audience afin de faciliter la tenue de mégaprocès au palais de justice de Montréal.
- Début des travaux d'agrandissement et de rénovation du palais de justice de Montmagny et poursuite de ceux du palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield.
- Mise en place d'arches détectrices afin de rehausser les mesures de sécurité à la Chambre de la jeunesse à Montréal.
- Modifications importantes apportées au système de gestion des causes criminelles utilisé par le personnel des palais de justice afin de l'adapter aux nouvelles exigences du Code criminel découlant de la Loi C-25, laquelle restreint le crédit alloué pour détention sous garde avant le prononcé de la peine.
- Réalisation de travaux de révision du système statutaire provincial, aussi appelé pénal, afin d'informatiser le traitement des frais de poursuite et celui des contestations relatives aux amendes et aux frais de poursuite pour les infractions prévues dans la Loi sur la qualité de l'environnement.

Les prix et la reconnaissance

- Tenue de la cérémonie de l'Hommage au civisme, présidée par le ministre de la Justice. Le gouvernement du Québec a rendu un hommage public à 23 personnes pour les actes de civisme qu'elles ont accomplis au péril de leur vie au cours de l'année 2010.
- Obtention du Prix distinction par le Ministère pour les résultats obtenus lors de la campagne Entraide 2011. Près de 125 000 $ ont alors été amassés au profit des partenaires philanthropiques.

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Sa mission

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir, au Québec, un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Sa vision

Un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens[1], accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Ses valeurs

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ses mandats

Le ministère de la Justice exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, laquelle constitue l'une des assises de notre société civile et démocratique. En effet, la justice est un pilier de l'État de droit et la première exigence d'une société équilibrée. C'est elle qui protège les libertés fondamentales et protège contre toute atteinte à la jouissance des droits. En ce sens, elle n'est pas qu'un simple service rendu à des particuliers aux prises avec un différend, mais elle concerne l'ensemble de la collectivité.

Plus précisément, le Ministère soutient le ministre de la Justice dans son rôle de jurisconsulte du gouvernement, de Procureur général, de notaire général et de registraire du Québec. Il l'appuie également dans ses fonctions d'administrateur de la justice et l'assiste dans ses autres responsabilités. En conséquence, le Ministère a pour mandats :

- de conseiller le gouvernement et ses ministères sur les questions touchant la légalité de leurs actions et celles relatives à la rédaction des lois et des règlements;
- d'appuyer le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- d'élaborer et de recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice;
- d'assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- d'établir et d'assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;

1 Le mot «citoyen» comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

- d'enregistrer et de conserver les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- de veiller à la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- de voir à l'administration des rapports et constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- de conseiller les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le DPCP;
- de conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- de conseiller les autorités sur les stratégies à adopter afin d'adapter les dispositions relatives à l'exercice de la justice aux besoins des clientèles particulières, tels les autochtones, les aînés, les jeunes, les femmes, la famille, les victimes et les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle;
- de gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants;
- de favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes. Le Ministère favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Ses partenaires

Le système québécois de justice compte de nombreux acteurs. Outre le personnel du Ministère, le système repose évidemment sur les intervenants de la scène judiciaire tels les juges, les avocats et les notaires. Il s'appuie aussi sur les ministères et organismes gouvernementaux qui appliquent des lois, sur les organismes de vulgarisation juridique, sur les organismes voués à la défense des droits des citoyens, sur les corps policiers, etc. Ainsi, pour s'acquitter de certains aspects de sa mission, le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Ces partenaires viennent de divers horizons et sont, entre autres :

- les neuf organismes relevant du ministre, dont le mandat est brièvement décrit en annexe;
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec;
- le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- des associations et des ordres professionnels, tels le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec;
- la magistrature (Cour d'appel, Cour supérieure et Cour du Québec);
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des organismes qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou encore qui travaillent auprès de clientèles particulières ayant affaire au système juridique, des établissements du réseau de l'éducation, des centres de recherche et des observatoires de droit.

Il s'agit d'autant de partenaires avec lesquels le Ministère s'associe afin d'assurer le renouvellement continu de la justice, d'améliorer son accessibilité pour tous ceux qui en ont besoin et de rendre son administration plus efficace.

Son organisation administrative

Le sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres associés. Il est désigné d'office sous-procureur général et veille à la réalisation de la mission et des orientations du Ministère.

Il assure l'harmonie des relations avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Chambre des huissiers de justice du Québec et les organismes relevant du ministre de la Justice. Il assume aussi la responsabilité des relations avec d'autres organismes représentatifs des milieux d'intervention apparentés à la mission du Ministère.

LES UNITÉS ADMINISTRATIVES RELEVANT DU SOUS-MINISTRE

Les cinq unités administratives suivantes relèvent directement de l'autorité du sous-ministre: le Bureau du sous-ministre, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge, la Direction de la vérification interne, la Direction des communications et la Direction des orientations et politiques.

Le Bureau du sous-ministre a comme rôle :

- de seconder le sous-ministre, de façon immédiate, dans l'exercice de ses fonctions et dans ses activités quotidiennes;
- de répondre du suivi de l'ensemble des activités ministérielles;
- d'assumer la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, le Bureau de lutte contre l'homophobie relève du Bureau du sous-ministre. Il a pour mandats de veiller à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*, en plus d'en assurer la coordination interministérielle. Il assume aussi le rôle d'agent de liaison entre les différents groupes de la communauté des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles ou transgenres (LGBT).

Le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge a pour fonction d'administrer la procédure de sélection des candidats à la fonction de juge de la Cour du Québec, de juge d'une cour municipale et de juge de paix magistrat. Il s'assure également que les membres des comités de sélection reçoivent la formation requise pour l'exercice de leurs fonctions. Le Secrétariat dépose, sur le site Internet du ministère de la Justice, un rapport annuel sur les travaux des comités de sélection. De plus, une copie de ce rapport est transmise au ministre de la Justice.

La Direction de la vérification interne (DVI) exerce une fonction d'évaluation indépendante et objective des activités ministérielles, laquelle contribue à donner au Ministère une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations; elle lui apporte aussi ses conseils pour les améliorer et contribue ainsi à y apporter une valeur ajoutée. C'est de cette façon que la DVI appuie le sous-ministre et les gestionnaires afin de leur permettre d'assumer efficacement leurs responsabilités, d'utiliser les ressources de façon optimale et d'atteindre les objectifs ministériels.

La Direction des communications, dont une partie du personnel relève du Secrétariat à la communication gouvernementale, a pour responsabilités :

- d'assister et de conseiller le Ministère dans ses communications internes et externes;
- de coordonner le traitement et le suivi des plaintes;
- de veiller à l'application de la Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec.

La Direction des orientations et politiques a pour mandats :

- d'élaborer les orientations et politiques à mettre en œuvre en matière de justice et de les recommander aux autorités ministérielles, et ce, avec la participation des directions générales concernées;
- d'assurer un rôle-conseil en matière de droit criminel, pénal, familial, social, des victimes d'actes criminels, des clientèles autochtones, de la jeunesse ainsi qu'en matière de stratégies d'adaptation et d'amélioration de la justice.

Cette direction comprend le Bureau des affaires autochtones et le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ainsi que les équipes des secteurs affaires criminelles et pénales, droit des victimes et de la jeunesse, droit familial, veille et affaires sociales.

LES DIRECTIONS GÉNÉRALES

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le sous-ministre est assisté de trois sous-ministres associés à la tête des directions générales suivantes : la Direction générale des affaires juridiques et législatives, la Direction générale des services de justice et des registres et la Direction générale des services à l'organisation.

C'est par l'entremise de la Direction générale des affaires juridiques et législatives que le Ministère réalise ses mandats de jurisconsulte du gouvernement, de Procureur général en matière civile et de notaire général. Plus précisément, cette direction générale a comme rôle :

- de donner des avis sur les contrats auxquels est partie l'administration gouvernementale ainsi que sur les droits et obligations des différents ministères au regard de leur loi constitutive; sur des lois que les ministères sont chargés d'appliquer et sur celles qui s'appliquent à eux;
- d'endosser d'importantes responsabilités dans la préparation des lois et règlements sur les matières qui relèvent de la responsabilité du Ministère et de jouer le rôle de conseiller du gouvernement dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires proposés par les autres ministères;
- d'agir en demande ou en défense dans tous les cas où le gouvernement, ses ministères et ses organismes sont concernés;
- de gérer les ententes ainsi que les conventions interprovinciales et internationales en matière d'entraide judiciaire, d'exécution réciproque des pensions alimentaires et d'enlèvement d'enfants par un parent.

La Direction générale des services de justice et des registres offre des services aux citoyens dans les 98 palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Elle a pour principaux mandats :

- d'administrer les ressources nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires, tout en sauvegardant l'indépendance du pouvoir judiciaire;
- d'assurer le plein accomplissement des activités destinées à rendre publics et pleinement effectifs les droits et les institutions juridiques reliés au dépôt volontaire, au mariage et à l'union civile;
- de concevoir les services prescrits par le législateur et de les fournir à la population;
- d'assumer les activités du Service aux cours municipales;
- d'assurer la gestion du Fonds des registres;
- d'administrer le service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale et d'assurer la tenue des registres des droits personnels et réels mobiliers, des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières.

La Direction générale des services à l'organisation a notamment comme responsabilités :

- d'orienter et d'harmoniser l'allocation et l'utilisation des ressources humaines, budgétaires, financières, matérielles et informationnelles au Ministère;
- de mettre à la disposition de l'organisation un ensemble de services administratifs spécialisés dans différents domaines de compétence en vue de faciliter la réalisation de la mission du Ministère;
- de conseiller et de soutenir le Ministère en ce qui concerne les volets financiers et budgétaires rattachés aux organismes relevant du ministre de la Justice (voir en annexe pour mieux connaître ces organismes);
- d'assurer l'administration des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites et d'exécuter des jugements rendus en matières criminelle et pénale comportant une amende (pour de plus amples renseignements à cet égard, voir le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes joint au présent rapport);
- de coordonner divers dossiers de portée ministérielle, notamment l'ensemble des activités associées à la planification stratégique ministérielle, la reddition de comptes publique, le plan d'action en développement durable ainsi que les dossiers de la sécurité de l'information et de la continuité des services.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2012 apparaît à la page suivante.

Justice Québec

Organigramme
Mars 2012

LES RÉSULTATS 2011-2012 AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015*

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la deuxième année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère. Ce plan, accessible à l'adresse justice.gouv.qc.ca, présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq années.

Au moment d'élaborer le *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère a tenu compte du contexte dans lequel il évolue afin de dégager les principaux enjeux qui l'interpellent. Il a ainsi établi trois enjeux principaux et trois orientations stratégiques.

ENJEU 1

L'accessibilité à la justice et au droit

ORIENTATION 1 : Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

ENJEU 2

Une intervention mobilisatrice et proactive pour répondre aux nouveaux défis en matière de justice

ORIENTATION 2 : Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

ENJEU 3

Une organisation performante et novatrice

ORIENTATION 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Au cœur de ces enjeux et orientations se trouve la préoccupation première du Ministère, celle qui l'a inspiré dans ses choix stratégiques antérieurs, à savoir l'amélioration de la confiance de la population envers le système de justice. La confiance des citoyens dans le système de justice est un actif précieux que l'État québécois doit préserver. C'est pourquoi, au cours des prochaines années, le Ministère entend mettre l'accent sur :

- la mise en place de mesures visant, pour le citoyen, une plus grande accessibilité à la justice;
- la recherche de nouvelles approches pour favoriser une justice toujours plus humaine, plus rapide et mieux adaptée;
- la poursuite de ses efforts pour disposer de la capacité d'intervention nécessaire pour réaliser sa mission et relever les défis de l'accessibilité.

À ces enjeux et orientations stratégiques se greffent sept axes d'intervention et douze objectifs par lesquels le Ministère définit ses engagements à moyen terme envers la population. Des indicateurs sont également énoncés pour chacun des objectifs.

Les prochaines pages présentent un sommaire des résultats obtenus au 31 mars 2012 ainsi que les résultats des actions les plus significatives menées par le Ministère au cours de l'exercice 2011-2012 relativement aux orientations, aux axes d'intervention, aux objectifs et aux indicateurs inscrits dans son *Plan stratégique 2010-2015*.

Sommaire des résultats obtenus au 31 mars 2012

ORIENTATION 1
PROMOUVOIR ET FACILITER L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

INDICATEUR	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Axe 1.1 **Nouvelles formes d'application de la justice**		
Objectif 1.1.1 Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends		
Nombre et nature des actions mises en œuvre	2 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet pilote en cours	p. 15
Objectif 1.1.2 Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels		
Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère	7 INITIATIVES : 1. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Participation au projet Interventions multisectorielles programmes accompagnement cour municipale (IMPAC) 3. Participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale 4. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 5. Projet pilote d'identification et de suivi adapté en médiation familiale des situations de violence conjugale 6. Participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone 7. Participation aux travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés »	p. 16
Axe 1.2 **Simplification et adaptation de procédures judiciaires**		
Objectif 1.2.1 Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires		
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile	Dépôt à l'Assemblée nationale de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile	p. 19
D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de Service d'aide à la révision des pensions alimentaires	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré	p. 19
Axe 1.3 **Information aux citoyens**		
Objectif 1.3.1 Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés		
Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote	Inauguration d'un troisième centre de justice de proximité	p. 21
Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice*	Plus d'une centaine d'activités tenues	p. 22
D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires	Révision et mise à jour achevées	p. 23
D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère	Refonte en cours	p. 23

ORIENTATION 2
ASSURER UN RÔLE ACTIF DANS L'ÉVOLUTION DE LA JUSTICE ET DANS LA DÉFENSE DES DROITS ET DE L'INTÉRÊT PUBLIC

INDICATEUR	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Axe 2.1 **Prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées**		
Objectif 2.1.1 Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques		
Nombre et nature des réflexions	5 RÉFLEXIONS PORTANT SUR : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone 3. la justice réparatrice au Québec 4. l'assurance juridique étendue 5. la copropriété immobilière	p. 24
Objectif 2.1.2 Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales		
D'ici le 30 juin 2011, dépôt d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie	Plan d'action rendu public	p. 26
Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité	p. 27
Axe 2.2 **Cohérence des actions**		
Objectif 2.2.1 Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice		
Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration	2 rencontres avec la table Justice-Québec 2 rencontres avec le comité bipartite	p. 29
Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs	Inventaire des mécanismes de veille en cours	p. 29
Niveau d'avancement de l'implantation du système intégré d'information de justice (SIIJ)	Suspension des travaux du projet SIIJ dans sa forme actuelle	p. 30

ORIENTATION 3
OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DISPONIBLES POUR MAINTENIR ET ASSURER UNE OFFRE DE SERVICE ADÉQUATE, ADAPTÉE ET DE QUALITÉ, AU BÉNÉFICE DU CITOYEN

INDICATEUR	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Axe 3.1	**Disponibilité de l'expertise**	
Objectif 3.1.1	Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité	
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines	*Plan directeur des ressources humaines 2012-2016* approuvé par les autorités ministérielles	p. 32
Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise	Adaptation d'un outil informatique permettant l'identification des emplois vulnérables	p. 32
D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail	Réalisation d'un sondage en juin 2011	p. 32
Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs	Adoption d'une politique de communication interne	p. 33
Axe 3.2	**Révision de l'offre et des modes de prestation des services**	
Objectif 3.2.1	Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État	
Révision de l'offre dans certains points de service	Révision en cours	p. 34
Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux	1 projet réalisé	p. 35
Objectif 3.2.2	Améliorer la prestation et l'accessibilité des services	
Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire	3 SERVICES : 1. Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Mise en place du Service de médiation familiale central 3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats	p. 36
Nombre et nature des produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services	Travaux d'élaboration d'une stratégie de prestation électronique des services suspendus	p. 36
Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle	Première version de l'architecture d'entreprise approuvée Mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise en cours	p. 37
Objectif 3.2.3	Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif	
Nombre et nature de mesures mises en œuvre	Analyse des activités de soutien administratif amorcée	p. 38
Objectif 3.2.4	Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*	
Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012	Recensement terminé	p. 38
Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014	Projet pilote en cours	p. 38

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

L'accès à la justice et au droit demeure une priorité pour le Ministère, puisqu'il est le passage obligé vers une meilleure confiance de la population dans le système de justice.

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe entre autres par la diversification des modes alternatifs de résolution des différends offerts aux citoyens, tout en ayant le souci, dans la mesure du possible, de prévenir les différends et de les déjudiciariser. L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe aussi par la simplification et l'adaptation des procédures judiciaires. Enfin, elle se traduit par divers moyens visant à améliorer l'accès au droit, notamment en mettant à la disposition des citoyens de l'information sur leurs obligations et leurs droits ainsi que sur les moyens de les faire valoir.

AXE 1.1 NOUVELLES FORMES D'APPLICATION DE LA JUSTICE

L'amélioration de l'accessibilité à la justice nécessite des formes d'intervention autres qu'un jugement rendu à l'issue d'un procès. Le monde judiciaire lui-même convient d'ailleurs qu'il faut désormais favoriser l'émergence d'une justice moins formaliste et plus rapide.

Le Ministère a mis de l'avant plusieurs initiatives concrètes dans le passé pour faciliter l'accès à la justice. Il souhaite maintenant porter une attention particulière au sort réservé à certaines clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels. Il veut aussi concourir à améliorer le sort et à favoriser la réhabilitation de clientèles plus vulnérables au sein du processus judiciaire, dont les contrevenants toxicomanes ou les personnes qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale, de déficience intellectuelle ou de l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale (ETCAF).

OBJECTIF 1.1.1 Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature des actions mises en œuvre	2 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet en cours	1 ACTION : Poursuite d'un projet pilote sur la parentalité après la rupture par la tenue de séances d'information aux palais de justice de Montréal, Québec et Granby

Afin d'offrir un service adapté aux réalités vécues par les parents d'aujourd'hui en situation de rupture, le Ministère a poursuivi le projet pilote sur la parentalité après la rupture, lequel s'est déroulé dans les palais de justice de Montréal, Québec et Granby. Le projet pilote vise à vérifier la possibilité de transformation de la séance d'information de groupe sur la médiation familiale actuelle, en une séance sur la parentalité après la rupture. Il vise aussi à vérifier la possibilité d'offrir cette séance sur la parentalité partout en province grâce à la visioconférence et à évaluer la satisfaction des parents, tant à l'égard du contenu de la séance que du moyen technologique employé.

Le projet pilote propose des séances d'information gratuites. Celles-ci sont offertes à partir du palais de justice de Montréal par deux médiateurs, dont l'un est issu du domaine juridique et l'autre du domaine psychosocial. Ces séances sont retransmises par visioconférence aux palais de justice de Québec et de Granby. À Montréal et à Québec, la séance est présentée deux fois par mois, tandis qu'à Granby, elle est présentée une fois par mois. D'une durée de 2 heures 30 minutes, la séance d'information est consacrée à :

1. la présentation des aspects psychosociaux de la rupture des parents, d'une durée de 1 heure 30 minutes (choc psychologique de la rupture, besoins et réactions des enfants et nécessité de maintenir une certaine communication);
2. un exposé sur la médiation familiale, y compris des renseignements juridiques, d'une durée de 30 minutes;
3. une période de questions.

En 2011-2012, 57 séances d'information ont été tenues : 23 à Montréal, 21 à Québec et 13 à Granby. À ce jour, l'appréciation générale des participants est très positive. Une évaluation du projet a été réalisée de façon concluante.

OBJECTIF 1.1.2 **Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels**

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère	7 INITIATIVES : 1. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Participation au projet IMPAC 3. Participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale 4. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 5. Projet pilote d'identification et de suivi adapté en médiation familiale des situations de violence conjugale 6. Participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone 7. Participation aux travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés »	4 INITIATIVES : 1. Participation aux travaux du comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire 2. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 3. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale

Le Ministère a poursuivi sa collaboration au Programme d'accompagnement justice-santé mentale (PAJ-SM). La poursuite de ce programme de la cour municipale de la Ville de Montréal, mis en place en mai 2008 à titre de projet pilote pour une durée de trois ans, a été confirmée par la Ville de Montréal et ses principaux partenaires, dont l'Agence de santé et de services

sociaux de Montréal. Le programme vise à améliorer le traitement judiciaire des contrevenants présentant des problèmes de santé mentale et qui font face à des poursuites pour des délits mineurs portées à la cour municipale de la Ville de Montréal. Depuis mai 2008, le PAJ-SM a cherché avant tout à mettre l'accent sur l'effet bénéfique d'un traitement plus humain des clientèles visées, en relation étroite avec le système de santé, tout en ayant pour but de réduire la récidive, le recours à l'incarcération et le syndrome des « portes tournantes ». En 2011-2012, un rapport d'évaluation pour la période de trois ans du projet pilote a été rendu public pour consultation des groupes intéressés.

S'inspirant de l'expérience du PAJ-SM et du programme de procureur et de percepteur désignés pour des personnes en situation d'itinérance à la cour municipale de la Ville de Montréal, la cour municipale de la Ville de Québec a élaboré un projet destiné à la fois aux contrevenants présentant des problèmes de santé mentale, de déficience intellectuelle et de troubles envahissants du développement (DI-TED) et à ceux en situation d'itinérance. Ce projet sollicite particulièrement la capacité d'adaptation du système de justice et souligne sa volonté d'accompagner ces clientèles. Le Ministère appuie ces projets à Montréal et à Québec et souhaite que ceux-ci donnent lieu à d'autres interventions sur l'ensemble du territoire québécois. En portant sur l'adaptabilité du système de justice et l'accompagnement de clientèles vulnérables, ces interventions ont pour but de réduire à la fois les taux de criminalité, de récidive et d'incarcération.

En mars 2012, à l'invitation du ministère de la Justice, les sous-ministres de la Sécurité publique, de la Santé et des Services sociaux ainsi que le Directeur des poursuites criminelles et pénales ont convenu de mettre sur pied le Forum Justice et Santé mentale, de façon à coordonner les interventions portant sur l'ensemble de la problématique de la justice et de la santé mentale au Québec. Il est prévu que les travaux du Forum Justice et Santé mentale seront amorcés au début de l'année 2012-2013.

Toujours en 2011-2012, le Ministère a également mis en ligne, sur son site Internet, une rubrique « Justice et santé mentale ». Portant sur l'ensemble de cette problématique, cette rubrique est appelée à faire état des interventions du Ministère ainsi que de celles de ses partenaires publics et communautaires.

Le Ministère s'est également employé à donner suite aux recommandations qui lui ont été adressées dans le rapport du Protecteur du citoyen déposé à l'Assemblée nationale le 11 mai 2011 et intitulé *Pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*.

Par ailleurs, suivant son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère se préoccupe de nouvelles formes d'application de la justice et, à cette fin, entend concourir à améliorer le sort et à favoriser la réhabilitation de clientèles particulièrement vulnérables au sein du processus judiciaire, dont les contrevenants toxicomanes et les personnes souffrant de troubles mentaux.

En ce sens, le Ministère est à mettre en place un programme de traitement de la toxicomanie sous la supervision du tribunal dans le cadre de la détermination de la peine à imposer au contrevenant. L'enjeu d'un tel programme est de réduire la criminalité en général et de prévenir la récidive chez le contrevenant toxicomane en particulier. Le Ministère participe à cette fin aux travaux d'un comité provincial et du comité d'implantation du programme à la Cour du Québec à Montréal. Ces comités sont composés de représentants des ministères de la Sécurité publique, de la Santé et des Services sociaux, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du Directeur des poursuites criminelles et pénales, et des avocats de la défense. Les travaux actuels portent sur le financement et les procédures de participation au programme.

En 2011-2012, le Ministère a également achevé l'évaluation du projet pilote visant une meilleure identification et un suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale. Ce projet avait pour but d'offrir aux médiateurs une formation de six heures leur permettant d'acquérir des habiletés et des connaissances sur la violence conjugale et de mettre à leur disposition un service de consultation téléphonique sans frais. Ce service permettait aux médiateurs, qui éprouvaient des difficultés à dépister la violence conjugale ou à déterminer l'intervention la plus appropriée, d'obtenir le soutien d'un intervenant spécialisé ou d'un médiateur aguerri. Les séances de formation gratuites offertes de septembre 2009 à avril 2011 dans le cadre de ce projet pilote ont permis de former 337 participants; ce nombre dépasse largement l'objectif initialement fixé à 250 participants. Le projet a donc intéressé près de 40 % des médiateurs accrédités au Québec (337 sur 890).

À l'été 2010, le ministère de la Justice invitait le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Sécurité publique et le Directeur des poursuites criminelles et pénales à participer à un groupe de travail. Celui-ci avait pour mandat d'explorer la faisabilité de créer une structure en matière de justice autochtone permettant d'optimiser l'utilisation des ressources actuelles consacrées à la justice en milieu autochtone ainsi que de mettre de l'avant des actions novatrices. D'autres partenaires sont associés aux travaux, tel le Secrétariat aux affaires autochtones. Des mécanismes ont également été mis en place pour faciliter, au besoin, la consultation d'acteurs concernés et l'échange avec eux, soit les représentants du milieu autochtone ainsi que les partenaires du milieu judiciaire comme la Cour supérieure, la Cour du Québec et la Commission des services juridiques. Un plan d'action découlera des travaux de ce groupe de travail.

Enfin, depuis la parution, en mai 2011, du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) intitulé *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*, le Ministère collabore avec cet organisme et les autres ministères concernés afin de prendre les mesures appropriées pour répondre à cette problématique.

AXE 1.2 SIMPLIFICATION ET ADAPTATION DE PROCÉDURES JUDICIAIRES

Les coûts occasionnés par les recours en justice, la longueur des délais et la complexité de la procédure amènent malheureusement trop souvent les individus à abandonner leurs recours légaux ou à ne pas les entreprendre. Deux projets majeurs ont été retenus pour agir sur ces freins à l'accessibilité à la justice, soit la réforme du Code de procédure civile et la mise en place du programme de Service d'aide à la révision des pensions alimentaires (SARPA).

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère conçoit, rédige et propose des projets de réforme en matière de justice, dont celui de la révision du Code de procédure civile. Ce code fixe l'ensemble des règles pour toutes les causes devant les tribunaux civils du Québec : la Cour d'appel, la Cour supérieure, la Cour du Québec et sa division des petites créances. Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère propose une modernisation du Code de procédure civile qui comporterait des procédures adaptées afin d'améliorer notamment l'accessibilité et la célérité de la justice civile.

Par ailleurs, des changements dans la vie des familles engendrent souvent la nécessité de réviser les ordonnances alimentaires pour enfants. C'est le cas notamment lorsqu'il y a des changements de garde d'enfants ou des variations des revenus des parents. Or, le processus actuel de modification d'une ordonnance implique obligatoirement des procédures judiciaires et des coûts. Il est prévu de faciliter l'accessibilité à la justice aux parents qui veulent ou doivent modifier leur ordonnance, en leur permettant de faire cette démarche simplifiée et à moindres coûts que ceux qu'ils supportent présentement.

OBJECTIF 1.2.1 Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile	Dépôt à l'Assemblée nationale de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile	Proposition d'un projet de réforme du Code de procédure civile élaborée

La révision de la procédure civile entreprise par le Ministère vise entre autres choses à assurer :

- l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile; l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure;
- l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre ainsi que dans le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice.

L'atteinte de ces objectifs passe par l'implantation d'une justice civile plus rapide, plus efficace, moins coûteuse en temps, en énergie et en argent, tant pour le justiciable que pour le système de justice lui-même. Les travaux de révision du Code de procédure civile devraient permettre notamment :

- de revoir les principes directeurs du Code de procédure civile;
- d'encadrer la procédure applicable aux modes privés de prévention et de règlement des différends et d'encourager le recours à ces modes alternatifs de prévention et de règlements à l'amiable;
- de revoir la compétence des tribunaux et le rôle des divers acteurs (par exemple : officiers de justice, avocats, notaires et huissiers de justice);
- d'évaluer et de revoir les procédures introductives d'instance;
- de réviser certaines règles particulières, dont celles en matière familiale;
- de revoir les règles procédurales particulières, dont celles touchant les petites créances et le recours collectif; de même que de renouveler les règles d'exécution des jugements.

C'est dans ce contexte que l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile a été déposé à l'Assemblée nationale le 29 septembre 2011. La Commission des institutions de l'Assemblée nationale a tenu une consultation générale sur cet avant-projet de loi, dont les auditions publiques se sont déroulées entre le 17 janvier et le 2 février 2012. À la suite de cette consultation générale, le Ministère poursuivra ses travaux relatifs à l'élaboration du projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de Service d'aide à la révision des pensions alimentaires	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré	Programme en cours d'élaboration

Le processus de demande de modification d'une ordonnance de pension alimentaire est rigide, un jugement étant requis pour que Revenu Québec puisse modifier le montant versé au profit du créancier alimentaire. De plus, les coûts associés à cette démarche sont généralement élevés. À cet égard, une enquête multiservice, réalisée par Léger Marketing en 2007, révélait que les coûts moyens liés à une demande de révision déposée par une personne représentée par un avocat de pratique privée sont de 4 189 $ pour une révision contestée, et de 2 194 $ pour une révision non contestée. Dans l'ensemble, le coût moyen de ce type de demande est de 2 578 $, que la révision soit contestée ou non. Ces coûts élevés et l'obligation de recourir aux tribunaux génèrent de nombreuses plaintes de la part des citoyens.

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de mettre en place des mesures de simplification du processus de révision des jugements, de réduction des coûts afférents à la demande de révision et, conséquemment, d'amélioration de l'accessibilité à la justice. Ces travaux ont porté notamment sur l'élaboration de différents scénarios de service, sur l'établissement de la volumétrie associée aux différents scénarios de service envisagés et sur la rédaction d'un projet de loi permettant leur mise en œuvre.

Plus précisément, le projet de loi comporte trois mesures :

- la première mesure vise à faciliter le rajustement de la pension alimentaire pour enfants afin que celle-ci reflète la situation réelle des parents. Il s'agit de créer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA);
- la deuxième mesure vise à faciliter l'obtention par les parents d'un jugement de révision rendu par un greffier spécial qui homologue l'entente des parents. L'aide à l'homologation de jugements permettra notamment aux parents d'obtenir l'annulation d'une pension alimentaire pour enfants majeurs par le greffier spécial et, par le fait même, de récupérer la sûreté que le débiteur a fournie à Revenu Québec;
- la troisième mesure vise à permettre la remise de la sûreté de façon administrative au débiteur exempté de la perception automatique, et ce, sans frais et sans recourir aux tribunaux.

En 2011-2012, le Ministère a préparé un projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale. Ce projet de loi prévoit que c'est la Commission des services juridiques (CSJ) qui prendrait en charge les deux premières mesures. Ces mesures s'appliqueraient dans les cas de divorce, de séparation, de nullité de mariage ou d'union civile, de dissolution de l'union civile et de cessation de vie commune de conjoints de fait.

AXE 1.3 INFORMATION AUX CITOYENS

Un rapprochement avec les citoyens constitue indéniablement un moyen d'améliorer l'accès à la justice. L'amélioration des canaux de diffusion d'informations au public à propos des règles qui régissent la vie en société et du fonctionnement du système de justice représente un élément de base pour consolider le lien de confiance entre les citoyens et le système de justice. Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère s'engage dans la réalisation de différents projets favorisant une justice plus proche des citoyens.

Ainsi, afin d'augmenter l'accessibilité au système de justice et à l'information juridique, le Ministère a poursuivi, avec les principaux acteurs du monde juridique, un projet pilote visant la création de centres de justice de proximité. L'objectif de ces centres est de mettre à la disposition des citoyens un guichet unique afin de fournir des services gratuits d'information, de soutien et d'orientation en complémentarité avec les ressources juridiques existantes.

Une autre bonne façon de rapprocher la justice du citoyen est la tenue des *Rendez-vous avec la justice*. Résultat de fructueuses collaborations entre le Ministère et de nombreux partenaires publics ou privés, ces rendez-vous offrent à tous les citoyens du Québec la possibilité de participer à une multitude d'activités contribuant à démystifier le système judiciaire et à le rendre plus accessible à la population.

Le Ministère compte également assurer une meilleure accessibilité et une plus grande intelligibilité des règlements et, par conséquent, une meilleure accessibilité à la justice. À cette fin, il a procédé à la révision des textes réglementaires publiés sur le site Internet des Publications du Québec pour ne retenir que ceux qui constituent des règlements au sens de la Loi sur les règlements et pour améliorer leur qualité, leur clarté et leur cohérence avec les lois.

OBJECTIF 1.3.1

Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote	Inauguration d'un troisième centre de justice de proximité	Inauguration de 2 des 3 centres de justice de proximité

En avril 2009, les principaux acteurs des domaines juridique et communautaire étaient invités à s'associer à un projet pilote de trois ans visant la création de trois centres de justice de proximité dans différentes régions du Québec. Ces centres ont pour but d'offrir aux citoyens des services gratuits d'information et d'orientation, en partenariat avec des intervenants des domaines juridique et communautaire. L'objectif fixé était de créer trois organismes à but non lucratif respectant une mission commune, mais qui seraient des entités distinctes reflétant les différences régionales.

Pour ce faire, le Ministère, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique sont devenus les quatre partenaires financiers qui ont participé à la réalisation du projet. D'autres partenaires y ont apporté une contribution sous forme de services.

Inauguré le 30 mai 2011, le Centre de justice de proximité du Grand Montréal (CJPGM) a amorcé ses activités dès le 31 mai 2011. Depuis cette date et jusqu'au 31 mars 2012, il a traité plus de 4 000 demandes d'information. Ces demandes portaient non seulement sur les services offerts par le Centre, mais aussi sur des renseignements concernant notamment les secteurs suivants : droit de la famille, droit civil, droit du travail, droit de la consommation, droit criminel et pénal, droit successoral, le logement, la procédure civile, la saisie-exécution, le droit de l'immigration et le droit commercial.

Par ailleurs, en juin 2011, une entente est intervenue entre l'Université de Sherbrooke et le Ministère relativement à l'évaluation du projet pilote des centres de justice de proximité. Le rapport d'évaluation sera produit en 2012-2013.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice*	Plus d'une centaine d'activités tenues	Plus de 100 activités tenues (simulations de procès et de séances de médiation, conférences, séances d'information, kiosques d'information, visites guidées, ateliers interactifs, vidéos, etc.)

Les *Rendez-vous avec la justice 2011* se sont principalement tenus du 16 au 20 mai 2011 dans 17 régions administratives du Québec (Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Lanaudière, Laurentides, Laval, Mauricie, Montérégie Est, Montérégie Ouest, Montréal, Outaouais et Saguenay–Lac-Saint-Jean). Ils se sont déroulés dans les palais de justice, mais également dans des écoles et des résidences pour personnes âgées.

En 2011, les activités offertes dans le cadre des *Rendez-vous avec la justice* ont été rendues possibles grâce à de nombreuses collaborations, dont celles avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et le ministère de la Famille et des Aînés, pour n'en nommer que quelques-unes. Rappelons que les objectifs poursuivis par la tenue des *Rendez-vous avec la justice* sont :

- de déterminer des moyens efficaces et efficients d'améliorer la connaissance de la population à propos du système judiciaire;
- de soutenir la crédibilité du système judiciaire;
- de favoriser la concertation des acteurs judiciaires lors de l'établissement de priorités dans les messages à promouvoir auprès des citoyens à l'égard de l'administration de la justice;
- d'améliorer la perception de la population à l'égard de la justice.

La programmation que le Ministère, de concert avec Éducaloi, a élaborée à l'intention des élèves de 6e année en 2010 a été offerte à nouveau. Ainsi, les élèves ont participé à des simulations de procès et de séances de médiation ainsi qu'à des séances d'information sur les métiers de la justice. Près de 70 écoles, principalement d'enseignement primaire (6e année), ont participé aux activités.

Les activités mises en place à l'intention des aînés ont pris la forme de conférences. Des liens ont également été établis avec les tables régionales des aînés de chaque région, et des conférences ont été prononcées par des représentants du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec, et d'autres partenaires, ainsi que par des membres du personnel du Ministère.

À Montréal et à Québec, le grand public a pu assister, par visioconférence, à des séances d'information portant sur la parentalité après la rupture. Des séances d'information visant la préparation d'une cause aux petites créances ont également été offertes à tous. De plus, les gens ont pu bénéficier de conseils juridiques gratuits offerts par des membres du Barreau du Québec.

Plus d'une centaine d'activités ont été tenues autour du thème *La justice au service du citoyen*, notamment : 33 procès simulés, 22 séances de médiation simulées et 61 autres activités (conférences et séances d'information, visites guidées et kiosques d'information, etc.) ont permis au Ministère de mieux faire connaître les rouages du système judiciaire.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires	Révision et mise à jour achevées	En tout, 1 389 textes réglementaires révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus

L'article 17 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec (L.R.Q., chapitre R-2.2.0.0.2) précise que, dans les 24 mois suivant le 1er janvier 2010, le ministre procède à la révision de l'ensemble des règlements. À compter du 1er janvier 2012, les règlements publiés sur le site des Publications du Québec auront valeur officielle.

La révision de ces textes réglementaires consiste notamment à appliquer l'harmonisation avec les concepts du Code civil du Québec; à éliminer les textes abrogés, périmés ou remplacés; à apporter les modifications découlant d'avis d'indexation des tarifs; et à assurer la concordance des textes anglais avec les textes français. Cet exercice de révision (la dernière refonte datant de 1981) rend accessibles des textes officiels et à jour aux citoyens et à la communauté juridique et, par l'élimination de plus de 250 textes périmés ou abrogés implicitement, en facilite la consultation.

Au 31 mars 2012, la révision des textes réglementaires prévue était achevée, permettant ainsi de rendre officiels plus de 2 500 règlements sur le site des Publications du Québec.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère	Refonte en cours	Refonte en cours

Après plus de neuf années d'existence, la refonte du site Internet est devenue nécessaire en raison de l'évolution des technologies et de l'utilisation accrue des utilisateurs. Le site Internet doit permettre l'ajout de fonctionnalités interactives en ligne et répondre aussi aux besoins et attentes des citoyens en matière de Web 2.0 et de services mobiles.

Le dossier d'affaires a été achevé au cours de l'année 2011-2012 et est en attente d'une approbation par le Secrétariat du Conseil du trésor. L'échéance prévue pour la réalisation de la refonte a dû être reportée, en raison notamment des nouvelles exigences liées à l'élaboration d'un dossier d'affaires. Ces exigences découlent de l'entrée en vigueur de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Toujours en 2011-2012, les travaux d'architecture de l'information du site Internet ont été faits, après consultation des différentes unités administratives du Ministère.

ORIENTATION 2

Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

La justice doit s'adapter aux changements sociétaux et demeurer proche des citoyens afin de conserver leur confiance. À cet égard, le Ministère doit assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public.

Pour ce faire, le Ministère doit comprendre et mieux anticiper les grands changements de notre temps afin d'alimenter une réflexion continue en matière de justice et d'accessibilité à la justice. Les situations nouvelles l'obligent également à rechercher des solutions juridiques concrètes et innovatrices ainsi qu'à tracer des balises conformes à l'intérêt public et aux valeurs que nous nous sommes données comme collectivité. La contribution du Ministère à la mise en œuvre de politiques publiques est une autre façon de faire évoluer la justice.

AXE 2.1 PRISE EN COMPTE DES ENJEUX SOCIÉTAUX ET DES BESOINS DES CLIENTÈLES CIBLÉES

Plusieurs actions du Ministère contribuent à alimenter la réflexion menant à l'élaboration d'orientations en matière de justice et de droit. Ainsi, le Ministère participe à divers forums et, au besoin, met en place des groupes de travail portant sur de nouvelles réalités sociales et économiques soulevant des enjeux en matière de justice, tels que la violence conjugale, l'itinérance, la justice en milieu autochtone et l'adoption, ou encore, sur de nouvelles approches comme les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces réflexions conduisent souvent à l'élaboration de mesures concrètes, telles que des projets de loi ou des projets pilotes, et servent fréquemment de toiles de fond à de futures prises de position gouvernementales.

Par ailleurs, le Ministère est au cœur de l'action gouvernementale; il intervient dans tous les dossiers majeurs menés par l'État. Son expertise en matière de droit et de justice est en effet incontournable dans un État de droit. Le Ministère participe ainsi de façon active à la réalisation de plusieurs politiques gouvernementales qui font évoluer le Québec dans divers domaines d'activité, au bénéfice des citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

OBJECTIF 2.1.1 Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature des réflexions	5 RÉFLEXIONS : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone 3. la justice réparatrice au Québec 4. l'assurance juridique étendue 5. la copropriété immobilière	4 RÉFLEXIONS : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone 3. la justice réparatrice au Québec 4. le bracelet électronique comme mode de surveillance

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi sa réflexion sur la place des cours municipales dans la vision d'une justice de proximité et d'une proposition d'orientation ministérielle sur l'organisation des cours municipales. À terme, cette proposition donnera lieu à un projet de loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et la Loi sur les cours municipales.

Le Ministère a également convenu d'une entente avec la Ville de Montréal, dans le cadre du programme « Côté cour » permettant à la cour municipale de la Ville de Montréal de conserver sa compétence sur les causes de violence conjugale sur le territoire de l'ancienne ville de Montréal pour une durée de trois ans. Un comité sera mis sur pied pour étudier la problématique de l'exercice de la compétence de la partie XXVII du Code criminel portant sur les poursuites sommaires par les cours municipales.

Le groupe de travail sur « l'adoption coutumière » a poursuivi ses travaux en 2011-2012. Il a pour mandat de procéder à l'analyse de « l'adoption coutumière » au sein des collectivités autochtones du Québec et de proposer les conditions, les effets et les moyens pouvant être mis en place dans l'éventualité d'une reconnaissance des effets de cette pratique dans ces milieux. À cette fin, les travaux du groupe de travail ont été précédés par ceux de deux comités de consultation, dont l'un représentant les Premières Nations et l'autre, les Inuits. Les objectifs de ces comités consistaient à documenter les pratiques de « l'adoption coutumière ». Le dépôt du rapport du groupe de travail est prévu en 2012-2013.

Le Ministère continue à participer aux travaux du groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la justice réparatrice. De plus, le *Plan d'action gouvernemental de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015* prévoit que le Ministère présidera un groupe de travail qui aura pour but d'explorer les modes alternatifs de résolution de conflits, telle la médiation, et de recommander des pistes pour mettre en place de tels services. Des démarches en vue de constituer ce groupe de travail comptant des représentants de plus de dix organisations ont été amorcées en 2011-2012.

Par ailleurs, le Ministère participe aux travaux d'un comité d'experts mis sur pied en 2011-2012 pour évaluer la viabilité du projet d'une assurance juridique étendue. Issus des domaines juridique et économique, les membres du comité ont pour principal mandat d'évaluer les moyens pour favoriser l'offre d'une assurance juridique aux citoyens non admissibles à l'aide juridique et d'étudier l'opportunité d'étendre cette protection à certains volets associés aux litiges familiaux, entre autres.

Enfin, le Ministère participe aux travaux du comité consultatif sur la copropriété chargé de déterminer les problèmes reliés à la copropriété immobilière et de consulter la population et les différents partenaires et experts concernés par le sujet. Ces consultations, ayant notamment pour but de sensibiliser le public aux enjeux soulevés en matière de copropriété et de dégager le plus large consensus possible quant aux solutions à privilégier, ont eu lieu à Québec et à Montréal au printemps 2012. Cet exercice de consultation a été suivi par la tenue d'un forum durant lequel le comité a rencontré les principaux acteurs du domaine de la copropriété. Le comité transmettra ses recommandations au ministre.

OBJECTIF 2.1.2 Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 30 juin 2011, dépôt du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*	Plan d'action rendu public	Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être achevée

Le *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016* a été rendu public le 20 mai 2011. Ce plan d'action, qui résulte de l'engagement commun de 11 ministères, présente 60 mesures visant à soutenir les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles ou transgenres (LGBT) sur les plans social, communautaire et professionnel, ainsi qu'à accroître les connaissances relatives à la diversité sexuelle.

Des montants seront investis au cours des prochaines années pour mettre en œuvre quatre mesures phares pour lutter contre l'homophobie et renforcer l'action des partenaires. Depuis l'adoption du plan d'action, le Ministère a fait des avancées importantes concernant la mise sur pied de ces mesures :

- mise en place du Bureau de lutte contre l'homophobie en septembre 2011. Ce Bureau veille à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du plan d'action en plus d'assurer la coordination interministérielle. Il est également responsable de l'octroi de subventions et joue un rôle d'agent de liaison entre les différents groupes de la communauté LGBT et les ministères concernés;
- création et lancement du programme *Lutte contre l'homophobie* visant la bonification des actions et la réalisation de projets d'information et de sensibilisation des organismes de promotion et de défense des droits et des intérêts des personnes de minorités sexuelles. Le lancement du premier appel de projets a été effectué en octobre 2011;
- mise en place d'une chaire de recherche universitaire sur l'homophobie en novembre 2011. Cette chaire contribuera à accroître les connaissances relatives à la diversité sexuelle et à mieux cibler les besoins des communautés LGBT dans le but de les soutenir adéquatement;
- réalisation de démarches en vue de tenir, en 2012-2013, la première des deux campagnes nationales de sensibilisation traitant de l'homophobie. Ces campagnes s'adressent à l'ensemble des citoyens pour faire en sorte que tous aient une compréhension commune de ce qu'est l'homophobie et soient sensibilisés aux différentes manifestations de ce phénomène.

Toujours en 2011-2012, un comité de suivi interministériel a été formé pour appuyer le Bureau de lutte contre l'homophobie. Une première rencontre a eu lieu en décembre 2011.

Par ailleurs, en mars 2012, le Ministère, par l'entremise du Bureau de lutte contre l'homophobie, a élaboré deux projets d'entente administrative, l'un avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et l'autre avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, en vue d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés LGBT financés par ces deux ministères.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité

En 2011-2012, le Ministère était partie prenante de cinq plans gouvernementaux portant sur différents problèmes sociaux, soit la maltraitance des aînés, l'itinérance, la violence conjugale, l'agression sexuelle et les gangs de rue.

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, le Ministère a préparé des contenus d'information spéciaux sur les dispositions législatives permettant la divulgation de renseignements confidentiels. Il a aussi mis au point des outils et des exemples pour soutenir les professionnels aux prises avec des situations où le secret professionnel est en jeu. Plusieurs activités de formation ont eu lieu en 2011-2012 auprès de différents partenaires. Les outils sont bien reçus par les partenaires et les professionnels. Un groupe de travail ayant pour mandat d'explorer des modes différents de résolution des conflits a été créé et une première rencontre a eu lieu au printemps 2012.

Le Ministère a également poursuivi son travail de concertation avec ses partenaires de la Table interministérielle sur l'itinérance dans le cadre du *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013* et a poursuivi sa réflexion sur la meilleure façon d'assurer le traitement de ces personnes au sein du système judiciaire. Des comités directeurs régionaux sur l'itinérance ont également été mis sur pied à Montréal, Québec, Trois-Rivières et Gatineau, sous la responsabilité des agences régionales de santé et de services sociaux. L'approche du programme de procureur et percepteur désignés, amorcée en février 2009 à la cour municipale de la Ville de Montréal, apparaît intéressante et pourrait être étendue, avec les adaptations appropriées, à d'autres cours municipales. À la cour municipale de la Ville de Québec, le programme IMPAC, en voie d'élaboration, prévoit un volet portant sur l'itinérance. Dans les cours municipales des Villes de Trois-Rivières et de Gatineau, des démarches ont été amorcées pour introduire un programme semblable, avec l'appui des agences régionales de santé et de services sociaux et des groupes communautaires.

Les recommandations de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse concernant la judiciarisation des personnes en situation d'itinérance à Montréal font aussi l'objet d'un examen attentif de la part du Ministère. Celui-ci étudie notamment la possibilité de modifier le Code de procédure pénale afin de prévoir des mesures de rechange visant à éviter l'incarcération des personnes en situation d'itinérance en cas de non-paiement d'amendes.

Par ailleurs, le Ministère est coresponsable de la coordination de l'action gouvernementale en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle. De ce fait, il assume la coprésidence du comité des sous-ministres et du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Ces comités ont pour mandat principal d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la *Politique gouvernementale en matière de violence conjugale* et des orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle ainsi que des plans d'action s'y rattachant.

Le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* étant prolongé jusqu'à la publication d'un nouveau plan d'action, un bilan de sa mise en œuvre a été produit et publié en avril 2011. Toujours en 2011-2012, le Ministère, en collaboration avec les autres ministères impliqués, travaille à l'élaboration d'un nouveau plan d'action quinquennal en matière de violence conjugale. Il a été partie prenante des consultations particulières tenues dans le cadre de ces travaux auprès de certains groupes ciblés, des organismes de recherche et de son comité-conseil en matière de violence conjugale. Un comité de travail sous la responsabilité du Ministère a également réalisé des consultations afin de recueillir les recommandations auprès des milieux autochtones. Au terme de ces consultations, quelques centaines de recommandations ont été émises par les participants. Elles servent d'intrants au plan d'action en élaboration.

En outre, le Ministère a contribué à la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*. En 2011-2012, il a poursuivi ses travaux visant à mettre en place le programme INFOVAC-Plus dans tous les districts judiciaires. Le Ministère a également procédé à la révision du formulaire de déclaration de la victime afin de le rendre plus convivial. Le Ministère assure la transmission de ce formulaire aux victimes d'un acte criminel commis au Québec. Enfin, il a participé activement à la préparation d'un état de situation sur la mise en œuvre de ce plan, pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2011.

Finalement, dans le cadre de la prolongation du *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2007-2010*, le Ministère a fait effectuer une étude sur les victimes de gang de rue afin de répondre à une action du plan dont il a la responsabilité, soit celle d'améliorer la protection et le soutien des victimes, des témoins et de leurs proches lors de procédures impliquant des membres de gang de rue. Les résultats de cette étude font présentement l'objet d'une analyse par le personnel du Ministère.

AXE 2.2 COHÉRENCE DES ACTIONS

Le Ministère mise sur des mécanismes d'échange avec des acteurs privilégiés du système judiciaire, en particulier la magistrature, les avocats et les notaires, afin d'alimenter sa réflexion sur les grands enjeux liés au droit, à la justice et à son administration. Ces forums constituent des lieux privilégiés d'échange. Ils permettent de profiter de la contribution de leurs membres afin de relever rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice.

Un autre défi à relever au cours des prochaines années par le Ministère consistera à mieux tirer profit de l'information des savoirs provenant de nombreux domaines de la justice et du droit. En effet, relever le défi de l'anticipation intelligente suppose une prospection exercée de manière structurée, continue et interactive, qui tire profit de l'expertise et de la connaissance de pointe dont dispose le Ministère. Pour relever ce défi, le Ministère se dotera d'un plan ministériel de réseautage des savoirs.

OBJECTIF 2.2.1 **Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice**

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration	2 rencontres avec la table Justice-Québec 2 rencontres avec le comité bipartite	3 rencontres avec la table Justice-Québec

La table Justice-Québec est présidée par le ministre de la Justice. Elle est composée du juge en chef de la Cour d'appel et des juges en chef et juges en chef associés de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, du bâtonnier et du directeur général du Barreau du Québec, du président et du vice-président de la Chambre des notaires du Québec, ainsi que du sous-ministre de la Justice. Elle constitue un lieu privilégié d'échanges qui permet de profiter de la contribution des membres afin de déceler rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables.

La table Justice-Québec a donc pour mandat d'alimenter la réflexion du Ministère sur les grands enjeux liés au droit et à la justice, et de participer à l'élaboration de solutions qui pourraient être mises de l'avant. En 2011-2012, les membres de la table se sont réunis à deux reprises. Ces rencontres ont en majeure partie été consacrées à certaines mesures envisagées par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à la justice.

Pour sa part, le comité bipartite est composé de représentants du Barreau du Québec et des membres du conseil de direction du Ministère. Il constitue un forum privilégié qui réunit les participants pour discuter de divers enjeux liés à la justice et de convenir, le cas échéant, des suites à donner à certains dossiers. En 2011-2012, les membres du comité se sont réunis deux fois. Ces rencontres ont porté principalement sur certaines mesures envisagées par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à la justice.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs	Inventaire des mécanismes de veille en cours	s. o.

Le Ministère exerce une veille dans de nombreux domaines de la justice et du droit, notamment en observant ce qui se fait dans d'autres systèmes de justice en matière législative et réglementaire ou pour produire de l'information pertinente sur les changements qui risquent de se répercuter sur le système de justice québécois. Il lui arrive aussi de s'associer à différents partenaires du milieu de la justice afin de mieux connaître les tendances en matière de droit, d'accessibilité à la justice et d'administration de la justice.

Le Ministère entend mieux profiter de l'information fournie par les différents mécanismes de veille dont il dispose en se dotant d'un plan ministériel de réseautage des savoirs. En 2011-2012, une première étape a été amorcée à cette fin, grâce à la réalisation des travaux visant à répertorier les comités, tables d'échange, groupes de travail et réseaux mis sur pied par le Ministère ou dans lesquels il participe afin d'alimenter ses réflexions sur diverses problématiques de justice.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Niveau d'avancement de l'implantation du système intégré d'information de justice (SIIJ) en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse	Suspension des travaux du projet SIIJ dans sa forme actuelle	
• **D'ici le 31 mars 2013, implantation du système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales dans la région de l'Outaouais, et début du déploiement progressif dans les autres régions administratives**	s. o.	Des travaux relatifs à la conception détaillée et à la programmation sont en cours
• **D'ici le 31 mars 2014, dépôt du dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil**	s. o.	Réflexion amorcée

La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement définit une stratégie gouvernementale permettant de gérer de façon plus rigoureuse les ressources informationnelles à l'échelle de l'administration publique. Dans cet esprit, les parties prenantes au projet de système intégré d'information de justice (SIIJ) ont dû faire des choix difficiles. Ainsi, considérant les dépassements de coûts anticipés, l'incertitude quant à la portée des travaux restants à réaliser et dans le but de respecter la Loi sur les contrats des organismes publics, les autorités gouvernementales ont décidé, en février 2012, de mettre fin au projet SIIJ dans sa forme actuelle et de résilier les contrats des firmes informatiques associées à ce projet.

Cette décision s'inscrit dans les orientations de la *Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique*, laquelle prévoit le découpage d'un projet majeur en plus petits projets, facilitant ainsi la maîtrise de la portée du projet majeur, des coûts qu'il engendre et du respect des échéanciers prévus.

Le projet devrait être relancé sur de nouvelles bases en 2012-2013. La poursuite de ce projet sera dorénavant soumise aux étapes prévues à la politique-cadre et à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Ainsi, le projet devra faire l'objet d'une autorisation par le Conseil du trésor. Cette autorisation devra être appuyée par un dossier d'affaire. Ce dossier, en plus de démontrer que le projet est géré selon les meilleures pratiques, devra également présenter la solution envisagée pour pallier les problématiques relevées en cours de réalisation du projet initial.

ORIENTATION 3

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Le Ministère fait face à des réalités à la fois sociales, économiques, administratives et organisationnelles. Ces réalités ont des effets importants sur sa capacité à assurer les services lui permettant d'assumer sa mission fondamentale et de faciliter l'accessibilité à la justice pour le citoyen. Dans ce contexte, la gestion des ressources humaines constitue un élément stratégique de taille sur lequel le Ministère entend porter une attention particulière.

La croissance et la diversification de la demande de services judiciaires et juridiques, la marge financière réduite, les objectifs de resserrement des dépenses et les départs à la retraite des employés sont autant de facteurs qui obligent le Ministère à réviser son offre et ses modes de prestation des services au cours des prochaines années. Cette révision lui permettra de répondre adéquatement aux besoins et attentes manifestés par les justiciables, les divers ministères clients et les partenaires.

Des solutions novatrices seront nécessaires pour offrir le bon service à la bonne clientèle, et ce, au moindre coût. En outre, le contexte actuel, où la performance, la rapidité et l'efficience sont devenues des valeurs dominantes, incite le Ministère à revoir ses façons de faire.

Enfin, dans le cadre de l'application de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin d'assurer aux citoyens la qualité nécessaire de services, mais aussi leur accessibilité et leur pérennité.

AXE 3.1 DISPONIBILITÉ DE L'EXPERTISE

Les ressources humaines constituent la principale force du Ministère puisqu'à ce jour, celui-ci a pu compter sur un personnel compétent et dévoué réparti sur l'ensemble du territoire du Québec. Elles conditionnent directement sa performance organisationnelle et, par le fait même, sa capacité à réaliser sa mission et à améliorer l'accessibilité à la justice.

Le défi majeur des prochaines années consistera à disposer, de façon continue, d'un personnel compétent, mobilisé et performant pour assumer les responsabilités qui reviennent au Ministère et pour maintenir la qualité de ses services. Pour ce faire, le Ministère s'est doté d'un plan directeur des ressources humaines axé principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, le maintien et le développement de l'expertise, la mobilisation et la santé des personnes. Il entend aussi poursuivre ses efforts pour effectuer le transfert de l'expertise amorcé dans le cadre du *Plan stratégique 2007-2010* afin d'assurer la livraison de produits et de services de qualité aux citoyens. La qualité du climat de travail constitue une autre facette de la gestion des ressources humaines sur laquelle le Ministère compte porter une attention particulière au cours des prochaines années. Il vise ainsi à favoriser l'instauration d'un environnement de travail stimulant et de qualité, qui permet une saine conjugaison des besoins organisationnels et personnels.

Par ailleurs, pour être plus performant dans une organisation fortement décentralisée comptant plus de 3 000 personnes, le Ministère devra favoriser, au cours des prochaines années, une plus grande interdépendance entre les personnes, les systèmes d'information et les unités administratives. Dans cette perspective, le Ministère mise sur l'amélioration de ses outils de communication interne pour soutenir le renforcement du sentiment d'appartenance du personnel et pour susciter son adhésion à des objectifs communs concernant notamment la prestation des services aux citoyens.

OBJECTIF 3.1.1 **Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité**

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines	*Plan directeur des ressources humaines 2012-2016* approuvé par les autorités ministérielles	Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration

En 2011-2012, le conseil de direction du Ministère a approuvé le *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*. Ce plan permettra au Ministère de relever ses défis en matière de gestion des ressources humaines, notamment de disposer d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et performante et d'être reconnu comme un employeur de qualité. Les priorités d'action retenues par le Ministère portent principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, la promotion du Ministère et de ses offres d'emploi, le développement continu des compétences, la santé au travail et la gestion des changements.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise	Adaptation d'un outil informatique permettant l'identification des emplois vulnérables	s. o.

Le Ministère a poursuivi ses efforts en vue d'assurer le maintien et le transfert de l'expertise, particulièrement pour les emplois vulnérables. Afin d'appuyer la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ainsi que l'identification des emplois vulnérables, le Ministère s'est doté d'un outil informatique. Cet outil permettra aux gestionnaires d'obtenir un portrait de leur main-d'œuvre et de déterminer les emplois vulnérables au sein de leur unité administrative. Il sera déployé au cours du prochain exercice financier.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail	Réalisation d'un sondage en juin 2011	s. o.

En juin 2011, le Ministère a réalisé auprès de son personnel un sondage portant sur la satisfaction à l'égard du climat de travail. Plus de 1 800 gestionnaires et employés ont répondu au sondage. Le taux de satisfaction global pour l'ensemble des thèmes évalués est de 6,4 sur 10.

Les résultats du sondage ont alimenté l'échange de réflexions effectué au cours de l'élaboration du *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016* et ils ont constitué un intrant important dans le choix des priorités retenues dans ce dernier.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs	Adoption d'une politique de communication interne	Travaux de refonte du site intranet en cours

En 2011-2012, les efforts ont porté principalement sur l'élaboration de la première politique de communication interne, laquelle fera de l'intranet ministériel la pierre angulaire de la diffusion de l'information au sein du Ministère et favorisera une utilisation plus efficace des ressources. Cette politique a été adoptée par le conseil de direction du Ministère en mars 2012.

L'un des deux objectifs de cette politique vise à contribuer à parfaire la connaissance que les employés ont du Ministère en les informant notamment des objectifs et des orientations du Ministère ainsi que des grands dossiers en cours, et en leur faisant connaître les personnes et les équipes de travail ainsi que leurs réalisations, le cas échéant.

L'autre objectif de la politique de communication vise à faciliter l'échange et la circulation de l'information au Ministère, principalement en utilisant judicieusement les outils et les ressources disponibles, en encourageant la complémentarité dans les façons de communiquer et en étant davantage à l'écoute des besoins, des attentes et des suggestions du personnel.

AXE 3.2 RÉVISION DE L'OFFRE ET DES MODES DE PRESTATION DES SERVICES

Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère entend amorcer une réflexion en profondeur sur l'offre de service de certains de ses points de service. Concrètement, le Ministère a dégagé plusieurs pistes d'action visant à optimiser et à consolider les services judiciaires qu'il offre dans certains points de service, tout en se préoccupant de l'intérêt de la clientèle et des citoyens, et sans compromettre la bonne administration de la justice.

Pour remplir sa double mission de jurisconsulte et de Procureur général de l'État, le Ministère doit soutenir les besoins juridiques des ministères et l'activité législative du gouvernement dans un contexte d'augmentation de la demande de services juridiques et de complexité grandissante sur le plan juridique de l'activité étatique. Ces situations posent un défi majeur consistant à organiser les services juridiques de façon à optimiser les ressources disponibles. Pour relever ce défi, le Ministère a entrepris la modernisation de ses façons de faire et de son organisation du travail, touchant tant la prestation des services juridiques gouvernementaux que les activités de soutien liées à cette prestation.

Le Ministère poursuivra également l'implantation de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire (CAJ). Ce centre vise à regrouper des services de première ligne destinés aux citoyens, aux intervenants judiciaires et au personnel des palais de justice.

L'utilisation judicieuse des technologies de l'information et des communications (TIC) représente également une des voies que le Ministère entend privilégier pour proposer de nouveaux produits à forte valeur ajoutée pour les clientèles, et pour optimiser les processus internes et la prestation globale des services aux citoyens. Ainsi, au cours des prochaines années, le Ministère poursuivra le développement de produits électroniques, dans le respect des caractéristiques particulières de certaines clientèles et de la notion de libre choix d'utilisation des modes de prestation des services. Il compte également élaborer des orientations, des principes directeurs et une planification d'ensemble sur lesquels s'appuiera ce développement des produits électroniques. Enfin, il compte poursuivre ses travaux visant à opérationnaliser une architecture d'entreprise permettant d'utiliser le plein potentiel des TIC, pour assurer une prestation de services de qualité aux citoyens et pour améliorer la performance du Ministère.

De plus, le Ministère prendra des mesures concrètes afin d'améliorer son efficience administrative. Pour atteindre cet objectif, il compte se doter d'un plan d'optimisation des activités liées à l'administration des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et immobilières disponibles au sein du Ministère, afin de répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience. L'application de ce plan aura des retombées non seulement en gains d'efficience, mais aussi sur la capacité du Ministère à mieux servir les citoyens.

Dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère, à l'instar de tous les organismes publics qui offrent des biens et des services publics aux citoyens, est invité à adopter de meilleures pratiques tarifaires. À cette fin, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin de les rendre à la fois efficaces et conformes à l'intérêt de tous, tout en se préoccupant du principe de l'accès à la justice.

OBJECTIF 3.2.1 **Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État**

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Révision de l'offre dans certains points de service	Révision en cours	Révision en cours

Le Ministère a poursuivi sa réflexion quant à son offre de service dans les palais de justice et les points de service et a dégagé des pistes d'action à cet égard. Cela a permis d'élaborer un plan d'action préliminaire comprenant diverses mesures telles que :

- le déploiement de services en ligne dans certains points de service et palais de justice;
- la réduction des délais de conservation et de l'espace d'archivage des dossiers judiciaires;
- la révision de processus de nomination des officiers de justice afin de leur permettre d'agir sur l'ensemble des districts judiciaires;
- l'utilisation accrue de la visioconférence judiciaire et administrative;
- la révision de la gestion des dossiers des mariages et unions civiles;
- l'optimisation des processus relatifs au dépôt volontaire;
- l'optimisation des espaces et des équipements des palais de justice et des points de service.

Le Ministère a également procédé à la modernisation de son système d'information de gestion relatif à la désignation des célébrants par le ministre. Cette modernisation a permis notamment d'améliorer la qualité de l'information de gestion produite sur cette activité, de simplifier le travail du personnel affecté à cette activité et de rendre accessible l'information aux préposés aux renseignements du centre de communication avec la clientèle (CCC), qui sont appelés à répondre aux questions des citoyens concernant la désignation des célébrants.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux	1 projet réalisé	6 projets prévus réalisés

Depuis novembre 2009, le Ministère effectue une réforme majeure des services juridiques qu'il assure auprès du gouvernement. Cette réforme vise à maintenir un haut niveau de qualité des services fournis à l'ensemble des ministères, dans un contexte marqué par l'augmentation de la demande des services juridiques, par la complexité accrue des questions d'ordre juridique auxquelles doit faire face le gouvernement et par une perte d'expertise causée par les départs à la retraite.

Pour mener à bien la réforme, le Ministère a entrepris une démarche de modernisation et d'optimisation de ses façons de faire. Celle-ci prévoit notamment un examen de ses outils de travail. Au 31 mars 2012, sept projets avaient été réalisés depuis le début de la réforme.

L'implantation d'un système de tenue de temps des juristes qui sont sous la responsabilité du Ministère et qui assurent la prestation des services auprès du gouvernement s'est poursuivie en 2011-2012. Ces travaux ont permis de disposer d'une information de gestion fiable et de qualité.

Toujours en 2011-2012, le Ministère a réalisé son projet de révision de l'offre de services juridiques aux ministères clients en tenant compte des besoins et des contraintes organisationnels. Il a également poursuivi son analyse des façons de faire et des moyens technologiques en amorçant les travaux d'élaboration du dossier d'affaires du projet Système de gestion intégrée des dossiers juridiques (SGIDJ). Notons également qu'un groupe de travail revoit l'ensemble des politiques de gestion de la Direction générale des affaires juridiques et législatives.

OBJECTIF 3.2.2 Améliorer la prestation et l'accessibilité des services

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire	3 SERVICES : • Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances • Mise en place du Service de médiation familiale central • Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats	2 SERVICES : • Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances • Service d'orientation vers les centres de justice de proximité

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi le projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances. Près de 3 650 entrevues ont été offertes aux citoyens. Rappelons que ce service permet au justiciable d'obtenir un rendez-vous téléphonique avec un greffier de la Cour du Québec afin de vérifier le contenu de sa demande aux petites créances rédigée à partir du formulaire interactif de demande accessible sur le site Internet du Ministère.

Le Service de médiation familiale central, intégré au Centre administratif et judiciaire (CAJ), a amorcé ses activités en mars 2012. Il constitue un guichet unique pour les médiateurs familiaux et vise à simplifier leurs démarches quant au traitement de leurs rapports, à la facturation de leurs services et aux demandes de renseignement. Ce nouveau service devrait permettre des gains d'efficacité et d'efficience.

La poursuite du projet pilote concernant le service de comparution à distance par voie téléphonique sous la présidence de juges de paix magistrats, en dehors des heures d'ouverture des palais de justice, a permis le déploiement de ce service dans tous les districts judiciaires, sauf ceux de Québec et de Montréal. Les comparutions téléphoniques constituent une solution avantageuse au regard de l'obligation conférée par le Code criminel de faire comparaître sans retard injustifié une personne détenue.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services	Travaux d'élaboration de la stratégie de prestation électronique de services suspendus	Stratégie en cours d'élaboration

L'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de prestation électronique de services s'avèrent une des avenues privilégiées par le Ministère afin de tirer le meilleur parti des technologies de l'information et favoriser une plus grande accessibilité des services qu'il offre aux citoyens. En 2011-2012, le projet a été suspendu, faute de ressources professionnelles internes pour assurer la continuité des travaux requis pour établir le potentiel d'amélioration de la prestation électronique des services du Ministère.

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle	• Première version de l'architecture d'entreprise approuvée • Mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise en cours	Architecture d'entreprise en cours d'élaboration

Dans un contexte de vieillissement de ses infrastructures, où les solutions informatiques ont été construites par générations successives, le Ministère souhaite se doter d'un plan directeur de développement des technologies de l'information et des communications (TIC) et le mettre en œuvre.

L'architecture d'entreprise permet d'établir une vision globale et claire du développement des TIC ainsi qu'un plan intégré entre les services offerts, les processus d'affaires, les applications et les TIC. Elle aide à orienter le développement des TIC dans une optique d'optimisation des liens entre les besoins organisationnels et l'intégration structurée et cohérente des TIC, comme souhaité dans les orientations gouvernementales en matière de gestion des ressources informationnelles. À terme, l'architecture d'entreprise permet de déterminer les solutions technologiques les plus efficaces et les plus efficientes pour supporter les activités du Ministère et d'aider à l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

La première version de l'architecture d'entreprise du Ministère a été approuvée par le conseil de direction du Ministère en 2011-2012. Cette première version a permis d'esquisser la vision d'ensemble englobant plusieurs dimensions de la prestation électronique des services au Ministère, dont les affaires (processus, services, etc.), l'information (données, sources d'information, etc.), les applications (comme les systèmes), les technologies (comme les serveurs) et la sécurité (sécurité de l'information, protection des renseignements personnels, etc.). Parallèlement au processus d'approbation de cette première version de l'architecture d'entreprise du Ministère, un plan de travail triennal a été convenu pour la mise en œuvre de la vision d'ensemble découlant de cette architecture.

Les travaux effectués en 2011-2012 et visant la mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise ont porté notamment sur :

- le cadre de gestion de l'architecture d'entreprise, précisant notamment le partage des rôles et des responsabilités des acteurs de la mise en œuvre de l'architecture d'entreprise;
- l'offre de services de l'équipe soutenant les travaux de mise en œuvre de l'architecture d'entreprise;
- le dossier d'affaires pour demander l'acquisition d'un logiciel permettant de gérer le référentiel d'architecture d'entreprise;
- le plan à long terme visant à moderniser les systèmes informatiques du Ministère, soit l'architecture applicative cible;
- la documentation d'une partie des processus d'affaires faisant partie du domaine de la prestation de services internes.

OBJECTIF 3.2.3 Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Nombre et nature des mesures mises en œuvre	Analyse des activités de soutien administratif amorcée	Démarche approuvée par les autorités ministérielles

En 2011-2012, un comité de gouvernance a été mis en place afin d'appuyer la réalisation de la démarche ministérielle visant l'optimisation des activités liées à l'administration des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et immobilières.

De plus, des travaux d'analyse ont été réalisés afin d'établir un portrait des activités en matière de gestion des ressources immobilières. Les travaux effectués ont permis de déterminer des pistes d'amélioration que les autorités du Ministère analyseront au cours du prochain exercice financier.

En outre, des travaux d'analyse des activités en matière de gestion des ressources humaines ont été amorcés. Ainsi, des travaux ont été menés afin d'établir un portrait des activités ministérielles en matière de gestion de l'assiduité. À terme, ce portrait permettra notamment d'être en mesure de dégager des pistes d'amélioration ainsi que les retombées de l'implantation du système informatique gouvernemental SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) conçu pour effectuer le suivi de l'assiduité au travail des employés.

OBJECTIF 3.2.4 Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*

INDICATEUR	RÉSULTAT	
	2011-2012	2010-2011
Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012	Recensement terminé	Travaux amorcés
Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014	Projet pilote en cours	s. o.

Plusieurs étapes sont nécessaires afin de rendre les pratiques tarifaires du Ministère plus efficaces et conformes à l'intérêt de tous, comme il est souhaité dans la *Politique de financement des services publics*. La première étape à franchir consistait à recenser les services déjà tarifés par le Ministère et ceux qui pourraient l'être. En 2011-2012, ces travaux de recensement ont été exécutés. Ils ont permis de dénombrer plus de 550 produits et services, tarifés ou non, ce qui constitue un nombre important.

Par ailleurs, le Ministère affiche l'un des plus importants montants de revenus de tarification parmi ceux enregistrés par les ministères. Ils s'élèvent à 69,0 M$ en 2011-2012 et proviennent principalement de l'application des tarifs judiciaires en matière pénale ainsi qu'en matière civile.

Le Ministère a poursuivi la réalisation du projet pilote sur l'évaluation du prix de revient de certains services afin de délimiter les travaux. En date du 31 mars 2012, le Ministère a relevé les différentes approches qui s'offrent à lui afin d'en faire l'évaluation. L'objectif du projet pilote est de définir une démarche d'implantation d'un système de prix de revient. De plus, un modèle préliminaire a été développé pour établir le coût de revient de certains services en matière d'infractions et amendes. Les travaux ont permis d'évaluer plusieurs aspects du coût de revient d'environ 70 produits du Bureau des infractions et amendes, lesquels ont été regroupés en 4 grandes classes.

LES RÉSULTATS 2011-2012 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Le 1er janvier 2011, le Ministère a rendu publique sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Cette déclaration, accessible à l'adresse justice.gouv.qc.ca, contient les objectifs généraux poursuivis, notamment en matière de communication avec les citoyens. Elle comprend également des objectifs précis en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

La clientèle du Ministère est diverse et multiple. Dans le contexte de la *Déclaration de services aux citoyens*, la clientèle visée est principalement celle qui :

- désire, elle-même ou par l'entremise de son représentant, connaître, faire reconnaître et appliquer ses droits devant les tribunaux judiciaires;
- est appelée à titre de témoin ou de juré;
- fait l'objet d'une demande pour qu'elle soit désignée à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile;
- désire consulter un des registres publics du Ministère ou demande l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis;
- veut devenir commissaire à l'assermentation;
- souhaite obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux;
- a reçu un constat d'infraction pénale ou doit payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal;
- a été victime d'un acte criminel, est un proche d'une victime d'acte criminel ou a été témoin d'un acte criminel.

Les services considérés dans la DSC sont :

- les services téléphoniques relativement aux infractions et amendes, aux services de justice ainsi qu'aux registres et à la certification;
- le traitement des plaintes;
- les services des registres et de la certification offerts au comptoir et certains services offerts directement aux citoyens dans les palais de justice.

Les résultats présentés dans les pages qui suivent font état du degré d'atteinte des engagements précis qui ont été mesurés pour les périodes du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 et du 1er janvier au 31 mars 2011.

Engagements généraux

Le ministère de la Justice place les services aux citoyens au cœur de ses priorités et met tout en œuvre pour leur assurer une prestation de services de qualité. Pour ce faire, il s'engage à :

- mettre au service des citoyens du personnel compétent, respectueux et courtois;
- employer un langage simple, clair et concis dans ses communications verbales et écrites;
- fournir de l'information fiable;
- traiter les demandes avec impartialité.

Ces engagements s'appliquent à tous les services où des employés du Ministère sont en contact direct avec les citoyens.

En 2011-2012, l'engagement du Ministère à l'égard de l'emploi d'un langage simple, clair et concis dans les communications écrites a fait l'objet d'une évaluation. Chaque année, le Ministère produit un grand nombre de documents écrits s'adressant au public. Il peut s'agir, par exemple, de notes, de réponses, de décisions, de directives et d'instructions rédigées dans le cadre des responsabilités dont il a la charge.

Afin de vérifier la qualité de sa communication administrative écrite, le Ministère a mandaté une firme pour procéder à l'analyse de certains textes qu'il a produits. Cette firme a procédé à l'évaluation de quatre documents administratifs publiés par le secteur des infractions et des amendes au moyen d'entrevues individuelles semi-structurées menées auprès de citoyens.

Dans l'ensemble, les résultats montrent que les documents évalués sont clairs et compréhensibles. Cependant, les participants ont formulé des suggestions d'amélioration en matière de terminologie et de présentation. Lors de la révision de ces documents, des rectifications seront apportées pour tenir compte des suggestions émises par les participants.

Une évaluation semblable sur la clarté de trois documents administratifs produit par le secteur des services de justice a également été amorcée en 2011-2012. Là encore, le Ministère a fait appel à une firme pour effectuer les travaux d'évaluation.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels des citoyens qui traitent avec lui, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. À cette fin, il met de l'avant diverses activités (pour plus d'information à ce sujet, voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*, à la page 81).

Engagements particuliers

LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INFRACTIONS ET AMENDES

Le Ministère, par ses activités en matière d'infractions et amendes :

- administre des rapports et constats d'infraction pénale donnant lieu à des poursuites;
- exécute des jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à payer une amende.

Le Ministère peut, dans certains cas, prendre des ententes de paiement avec les citoyens qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement. Il répond également aux questions des citoyens. À cette fin, il offre entre autres des services téléphoniques.

Le développement et le maintien des compétences requises constituent un enjeu crucial pour assurer des services téléphoniques de qualité aux citoyens en matière d'infractions et amendes. Ainsi, les préposés aux renseignements reçoivent une formation au moment de leur embauche. Cette formation porte notamment sur l'ensemble des aspects de l'application des lois, des règlements et des normes en vigueur. De plus, afin que les préposés nouvellement embauchés puissent parfaire leurs connaissances, un jumelage de quelques semaines est effectué avec un préposé plus expérimenté pour consolider les connaissances et les habiletés relationnelles qu'ils ont acquises.

Une fois la formation à l'embauche terminée, les préposés ont accès à des formations particulières pour les soutenir dans leurs tâches quotidiennes. Un programme d'écoute téléphonique permet également d'évaluer la maîtrise de leurs compétences et de les parfaire au besoin. Enfin, la tenue de rencontres périodiques avec le personnel de première ligne permet d'assurer le maintien à jour de leurs connaissances et de les informer de tout élément d'intérêt concernant les demandes de la clientèle.

D'autres réalisations témoignent des efforts que déploie le Ministère pour favoriser l'amélioration de la qualité des services aux citoyens, notamment :

- les modifications apportées aux correspondances écrites, qui ont permis d'en faciliter la compréhension pour les citoyens;
- la révision des messages d'accueil, qui a permis de modifier certains messages afin de les rendre plus clairs et conviviaux pour le citoyen;
- la réduction du temps d'attente musical, qui est passé de 90 à 30 secondes, ce qui a permis d'augmenter le nombre de capsules d'information diffusées pendant l'attente en ligne;
- l'ajout de nouvelles capsules d'information pendant l'attente en ligne, ce qui a permis de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens qui désirent obtenir des renseignements en matière d'infractions et amendes;
- l'ajout de messages téléphoniques lors des urgences ou pannes, qui permettent d'aviser rapidement le citoyen lorsque le centre d'appels ne peut traiter son appel et de le diriger vers d'autres modes de prestation de services afin de lui éviter une attente inutile;
- le transfert des appels dans une file d'attente dès la première erreur de saisie d'un numéro de constat ou de dossier de cour par les citoyens.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	**% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu**	80 %	93,5 %	89,3 %

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'engagement de répondre à plus de 80 % des appels téléphoniques en matière d'infractions et amendes dans un délai de 2 minutes a été dépassé. Plus de 186 000 appels ont reçu une réponse dans le délai, soit près de 27 000 appels traités de plus que la cible à l'intérieur du délai de 2 minutes. Plusieurs actions mises en place en 2011-2012 ont contribué à cette performance notable, particulièrement :

- l'ajout de deux postes de préposés aux renseignements;
- un suivi plus serré de l'horaire des préposés aux renseignements, notamment en ce qui concerne le temps de disponibilité de ces derniers pour prendre les appels.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE JUSTICE

Le Ministère a mis sur pied le centre de communication avec la clientèle (CCC), dont le personnel répond aux demandes de renseignements formulées par courriel et à celles adressées par téléphone. Les citoyens peuvent, en utilisant s'il y a lieu un numéro sans frais, obtenir des renseignements concernant principalement les petites créances, la médiation familiale, le mariage et l'union civile, le dépôt volontaire et les services financiers, notamment les questions relatives aux saisies de salaire.

Pour relever les défis que pose l'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés du CCC, le Ministère mise sur le développement de leurs compétences. Ainsi, dès leur embauche, les préposés du CCC ont droit à une formation leur permettant d'acquérir les connaissances requises, notamment dans le domaine juridique, afin d'être en mesure de répondre aux demandes de renseignements généraux des citoyens. Par la suite, les préposés reçoivent des formations personnalisées leur permettant de maintenir un niveau élevé de compétence.

De plus, un programme d'assurance qualité permet d'assurer que les préposés aux renseignements répondent aux citoyens conformément aux procédures de traitement des demandes de renseignements, tout en respectant les normes de qualité. Ce programme comprend l'enregistrement et l'écoute des entretiens téléphoniques entre les préposés et les citoyens qui ont été préalablement avisés de cette pratique visant à assurer la qualité des services. Enfin, des rencontres périodiques permettent aux préposés de rafraîchir leurs connaissances et d'être informés des situations qui méritent des rajustements, afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Enfin, les préposés aux renseignements du CCC ont accès, depuis 2011-2012, à la base de données des personnes désignées à titre de célébrants ad hoc de mariage ou d'union civile. Cela leur permet d'assurer un suivi des demandes des citoyens à cet égard et de leur fournir l'information pertinente à ce propos. Ils disposent également d'une base de connaissance étendue en matière de médiation familiale leur permettant de fournir un service de renseignements de première ligne aux médiateurs familiaux qui s'adressent au Ministère.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011[1]
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	**% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu**	80 %	74,5 %	78,7 %

1. Des rajustements ont été nécessaires aux systèmes informatiques pour présenter le résultat conformément à l'engagement pris.

Le personnel du Centre administratif et judiciaire (CAJ) qui est affecté à la prestation de services en matière de renseignements téléphoniques au sein du CCC est appelé à être polyvalent afin de prêter main-forte, en cas de besoin, au personnel du CAJ exerçant d'autres activités. Ainsi, en 2011-2012, les préposés du CCC ont été appelés à soutenir l'équipe de désignation de célébrants de mariage et d'union civile compte tenu de l'augmentation du nombre de demandes, à collaborer au projet de centralisation du paiement des médiateurs en matière familiale et à soutenir également l'équipe du greffe pénal central en période de pointe afin d'accélérer le traitement des dossiers. Toutefois, cette situation n'a eu aucun effet négatif sur le taux d'abandon des appels, lequel est demeuré stable à 7,2 % sur les quelque 301 000 appels reçus.

Par ailleurs, dans sa *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), le Ministère prend des engagements particuliers concernant plusieurs services dans les palais de justice, soit :

- le paiement des jurés;
- l'offre d'entrevues aux petites créances aux personnes ayant formulé une demande;
- la désignation d'un célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus à cet égard.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Transmettre à la personne retenue à titre de juré les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits	**% des jurés ayant reçu de l'information**	100 %	100 %	100 %
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés en vertu de la réglementation en vigueur	**% des paiements d'indemnités et d'allocations émis dans le délai d'une semaine**	100 %	91,7 %	100 %
Offrir, à la personne qui dépose une demande aux petites créances, une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance	**% des entrevues offertes dans le délai**	100 %	92,2 %	98,3 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	**% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information**	100 %	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	**% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables**	100 %	99,0 %	99,9 %

Le Ministère a respecté plusieurs engagements particuliers pris en matière de services de justice. Il s'est assuré que les jurés sont bien informés sur leur rôle et leurs droits. Toutes les personnes retenues à titre de jurés ont reçu systématiquement cette information. Quant au versement des indemnités aux personnes agissant à titre de jurés, dans 91,7 % des cas, il a été fait systématiquement à l'intérieur d'un délai d'une semaine. À défaut d'avoir versé l'indemnité à l'intérieur de ce délai, dans la quasi-totalité des cas, le Ministère a effectué les versements dans un délai maximal d'un à cinq jours de la cible.

L'engagement d'offrir, dans un délai de quinze jours, une entrevue en personne avec un greffier, à un citoyen qui dépose une demande aux petites créances, a été respecté à plus de 92,0 %. Il est à noter que depuis 2010-2011, un projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances est en cours de réalisation. Pour une information plus détaillée concernant ce projet pilote, voir l'objectif 3.2.2 du *Plan stratégique 2010-2015*, à la page 36.

Par ailleurs, les citoyens ayant fait l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrants ad hoc pour un mariage ou une union civile ont tous bénéficié d'une entrevue téléphonique et ont reçu une trousse d'information portant sur leurs devoirs et obligations dans le cadre de la célébration. Cette entrevue téléphonique permet en outre de valider certaines informations apparaissant sur le formulaire de demande de désignation, dont celles sur le respect du caractère solennel de la cérémonie envisagée.

Enfin, en ce qui concerne l'obtention d'une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, après encaissement des frais exigibles, 99,0 % des copies des documents demandés ont été expédiées ou mises à la disposition des personnes désirant venir en prendre possession, dans les 30 jours ouvrables.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES REGISTRES ET LA CERTIFICATION

Le Ministère a mis sur pied des services téléphoniques de renseignements à la population concernant notamment l'inscription aux registres ou leur consultation. Ces services portent sur le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le registre des lobbyistes, le registre des commissaires à l'assermentation, le registre des lettres patentes foncières et les services de certification des échanges électroniques.

Plusieurs actions contribuent à maintenir et à améliorer la qualité des services téléphoniques en matière de registres et de certification. Dès leur embauche, les préposés aux renseignements suivent une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences juridiques et techniques) et du savoir-être (règles de courtoisie et traitement de l'appel). Par la suite, un jumelage est effectué pendant quelques semaines avec un préposé plus expérimenté pour parfaire leur formation.

L'écoute téléphonique est également une pratique courante pour mesurer la qualité du service de renseignement livré au regard des engagements généraux, notamment en ce qui concerne la courtoisie, le langage utilisé, l'exactitude et la pertinence des réponses fournies. Enfin, des rencontres périodiques sont réalisées avec le personnel de première ligne pour mettre à jour ses connaissances, l'informer des changements technologiques qui seront apportés en matière de registres ou de certification et de l'application de nouvelles mesures législatives.

En 2011-2012, le Ministère a apporté plusieurs améliorations à son centre d'appels des registres et de la certification :

- migration de systèmes de téléphonie vers la technologie IP;
- révision de son système de réponse vocale interactif;
- utilisation de numéros de téléphone propres à chacun des services en matière de registres et de certification.

Ces nouvelles mesures permettent de mieux servir les citoyens (par le repérage plus rapide des services, par exemple), de disposer de meilleurs outils en matière d'information de gestion et d'assurance qualité (l'enregistrement des appels, par exemple) tout en préservant la confidentialité des numéros de carte de crédit lors de demandes de services tarifés (saisie du numéro par le citoyen à l'aide de son clavier de téléphone).

Enfin, lors de la révision de son système de réponse vocale interactif et de la rédaction d'un dépliant sur le Registre des commissaires à l'assermentation, le Ministère s'est assuré d'utiliser un langage simple, clair et concis pour favoriser l'accessibilité et la compréhension des messages.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012[1]	Du 1er janvier au 31 mars 2011[1]
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	**% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu**	80 %	86,3 %	95,2 %

1. En février 2012, des modifications ont été apportées au système téléphonique afin d'établir les résultats relatifs à la proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes sur les mêmes bases que celles utilisées par le Bureau des infractions et amendes (BIA) et le centre de communication avec la clientèle (CCC). Ces modifications permettront de présenter des résultats comparables à ceux du BIA et du CCC dans le prochain rapport annuel de gestion.

En matière de registres et de certification, l'engagement qui consiste à répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à deux minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu, a été dépassé en 2011-2012.

Par ailleurs, d'autres engagements particuliers pris dans la *Déclaration de services aux citoyens* concernent :

- le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), qui permet de savoir si certains biens (véhicules routiers, biens d'entreprise, etc.) ont été donnés en garantie ou s'ils sont affectés d'une dette;
- le registre des lobbyistes, qui permet de déclarer l'objet des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques du Québec. En consultant ce registre, on peut savoir qui cherche à influencer les décideurs, dans quel domaine, au bénéfice de qui et dans quel but;
- le registre des commissaires à l'assermentation, dans lequel figure le nom des personnes que le ministre de la Justice a désignées pour faire prêter serment;
- le registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État), qui accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques;
- la certification des échanges électroniques, qui permet d'assurer la sécurité des échanges électroniques avec le gouvernement, ses ministères et ses organismes.

Le tableau suivant porte sur les résultats obtenus à cet égard en 2011-2012 et pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 mars 2011.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM, dans un délai d'une journée ouvrable, dans 90 % des cas	**% d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable**	90 %	83,0 %	98,5 %
Inscrire des déclarations et avis au Registre des lobbyistes après leur réception, dans un délai de 2 jours ouvrables, dans 90 % des cas	**% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables**	90 %	97,4 %	96,8 %
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables	**% de délivrances d'une première commission dans un délai de 3 jours ouvrables**	100 %	100 %	100 %
Délivrer des copies certifiées de lettres patentes foncières dans un délai de 10 jours ouvrables	**% de copies certifiées délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables**	100 %	99,8 %	100 %
Délivrer des certificats de signature numérique dans un délai de 2 jours ouvrables	**% des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables**	100 %	100 %	100 %
Révoquer des certificats de signature numérique dans un délai d'une journée ouvrable	**% des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable**	100 %	100 %	100 %

La plupart des engagements pris en matière de registres et de certification ont été respectés. Ainsi, en 2011-2012 :

- 1 073 des 1 102 déclarations et avis au Registre des lobbyistes ont été publiés à l'intérieur du délai visé;
- les 4 375 demandes de délivrer une première commission à l'assermentation adressées au Ministère ont été traitées dans un délai inférieur ou égal à 3 jours ouvrables;
- 931 copies des 933 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières ont été délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables;
- les 711 certificats de signature ont été délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables;
- les demandes de révocation de 341 certificats ont été traitées dans le délai d'une journée ouvrable.

L'effectif affecté à la prestation des services en matière de registres et de certification est appelé à être polyvalent et à travailler pour plus d'un service, en fonction de l'importance du volume des activités. Or, en 2011-2012, les volumes d'activités du RDPRM sont restés relativement stables alors que ceux d'autres services ont connu une nette augmentation. C'est le cas notamment du Registre des lobbyistes, qui a enregistré une hausse de plus de 35 % du nombre de déclarations initiales, de renouvellements et d'avis de modification publiés. En ce qui concerne le Registre des commissaires à l'assermentation, l'entrée en vigueur, en avril 2011, de modifications à la Loi sur les tribunaux judiciaires et au Règlement sur les commissaires pour la prestation du serment a occasionné une augmentation de la charge de travail pour répondre aux questions de la clientèle. En conséquence, le personnel des autres services n'a pu prêter main-forte à celui du RDPRM durant les périodes de pointe.

Ce cumul inhabituel d'événements ponctuels a créé une situation exceptionnelle en 2011-2012. Toutefois, certains gestes permettront de diminuer à l'avenir les conséquences de tels événements. Ainsi, le Ministère entend miser sur une plus grande polyvalence de son personnel affecté à la prestation des services en matière de registres et de certification, de façon à le rendre davantage apte à agir sur plus d'un service lors de périodes de pointe.

De plus, une importante migration technologique a eu lieu en novembre 2011 et a touché les systèmes du RDPRM et du Registre des lobbyistes. Cette migration et les rajustements requis par la suite ont occasionné des ralentissements dans la prestation des services. Des correctifs ont été apportés pour résoudre les problèmes de production.

LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le Ministère favorise la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille également à la mise en place de services d'aide aux victimes d'actes criminels. À cette fin, il a mis sur pied un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offrent leurs services dans les dix-sept régions administratives du Québec, entre autres dans la cinquantaine de palais de justice et de points de service du Ministère. Leur raison d'être est de fournir des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne victime d'un acte criminel, aux personnes à sa charge et à ses proches, ainsi qu'aux témoins du crime, afin de répondre à leurs besoins et à faciliter leur accès à la justice et aux services gouvernementaux. L'aide des CAVAC est offerte sans discrimination, à toute personne qui, à l'occasion de la perpétration d'un acte criminel au Québec, a subi une atteinte à son intégrité physique ou psychologique, ou une perte matérielle, et ce, quel que soit le type d'infraction dont elle a été victime, et que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Plus de 85 000 demandes d'aide ont été acheminées et traitées par les CAVAC partout au Québec en 2011-2012. Ces victimes d'actes criminels et leurs proches reçoivent une aide personnalisée d'intervention post-traumatique, d'accompagnement dans le processus judiciaire, d'information sur leurs droits et recours, d'assistance dans leurs démarches, de suivi psychosociojudiciaire et d'orientation vers les ressources médicales, sociales et communautaires appropriées.

Le Ministère soutient également d'autres services offerts par l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD) et le Centre d'expertise Marie-Vincent ainsi que deux services d'écoute et d'orientation téléphoniques, un pour les victimes d'agression sexuelle et l'autre pour les victimes de violence conjugale. Enfin, le Ministère administre un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

Le Ministère a pris des engagements envers les personnes victimes d'actes criminels dans sa *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Le tableau suivant présente les résultats de ces engagements particuliers.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Vous faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des informations transmises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier devant le tribunal	**% de demandes qui ont obtenu une réponse favorable**	100 %	ND[1]	ND[1]
Vous permettre, lors des audiences, d'avoir accès à une salle réservée où vous pourrez attendre le moment de témoigner	**% des victimes d'actes criminels qui ont eu accès à une salle réservée avant de témoigner**	100 %	100 %	100 %
Prendre les mesures pour faciliter le témoignage des enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent	**% des enfants qui ont pu témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requéraient ou lorsque le juge y consentait**	100 %	100 %	100 %
Vous informer, pendant toute la durée de la procédure : • des décisions vous concernant • des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de votre présumé agresseur • des différents services d'aide	**% des informations transmises**	100 %	ND[1]	ND[1]
Vous transmettre, pendant toute la durée de la procédure : • un formulaire vous donnant l'opportunité de porter à la connaissance du tribunal les conséquences que le crime a eues sur votre personne et sur votre vie, suivant la comparution de l'accusé • toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur vos droits et recours	**% des informations transmises**	100 %	ND[1]	ND[1]
Vous fournir, dans votre région, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour	**% des régions offrant des services d'assistance et d'accompagnement à la cour**	100 %	ND[1]	ND[1]

1. Tous les services décrits sont offerts aux victimes d'actes criminels. Cependant, le système informatique de suivi ne permet pas d'établir un pourcentage précis à l'égard de certains engagements. Le Ministère effectue des travaux pour remplacer ce système de manière à être en mesure de fournir l'information requise pour la reddition de comptes lors des prochains exercices.

En 2011-2012, le Ministère a respecté son engagement de mettre à la disposition des victimes d'actes criminels des espaces fermés où elles peuvent attendre le moment de témoigner. Le personnel des palais de justice a également veillé à ce que des aménagements physiques ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence afin de permettre le témoignage des enfants hors de la présence de leur présumé agresseur.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Préoccupées par l'amélioration constante des services offerts à la population, les autorités du Ministère sont sensibles et attentives aux commentaires que les citoyens leur formulent.

Dans cet esprit, le Bureau des plaintes du Ministère reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions concernant un service du Ministère ou encore un comportement ou une omission d'un membre de son personnel.

Si certains objectifs de service prévus dans la DSC ne sont pas respectés, les citoyens doivent d'abord faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. Si la réponse obtenue ne les satisfait pas, les citoyens ont la possibilité de formuler une plainte au Bureau des plaintes. Ce sont ces dernières qui sont prises en considération dans les résultats présentés dans le tableau suivant.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	
			2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
À la réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables.	**% des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables**	100 %	100 %	100 %

En 2011-2012, le Bureau des plaintes du Ministère a reçu et traité 63 plaintes. Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement de traiter les plaintes avec diligence, conformément à sa *Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens.*

LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Dans son rapport à l'Assemblée nationale du Québec pour l'année 2009-2010 (tome II, chapitre 2 sur le soutien aux activités judiciaires dans les palais de justice), rendu public le 18 novembre 2009, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a formulé notamment la recommandation qui suit au Ministère : « Voir à ce que des objectifs précis, des cibles et des indicateurs soient établis relativement aux activités judiciaires et à ce qu'un suivi régulier de ceux-ci ainsi qu'une reddition de comptes dans le rapport annuel soient effectués. » Le Ministère était aussi invité à faire une première reddition de comptes à ce sujet dans son rapport annuel de gestion 2011-2012.

À cette fin, comme prévu dans son plan d'action produit par le Ministère pour donner suite aux recommandations du VGQ, un premier ensemble d'indicateurs reflétant l'activité judiciaire en matière criminelle pour les années 2007-2008 à 2011-2012 a été établi. Ces indicateurs sont présentés dans les tableaux qui suivent. Les données qui y sont considérées méritent quelques précisions.

LES DOSSIERS OUVERTS

Il s'agit des dossiers ouverts pendant la période de référence à l'égard des poursuites criminelles intentées en vertu du Code criminel (L.R.C., 1985, chapitre C-46), de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.C., 1996, chapitre 19) et de la Loi sur les aliments et drogues (L.R.C., 1985, chapitre F-27) lorsque la poursuite émane du Procureur général du Québec. Est également incluse dans cette juridiction la comparution d'un prévenu à la suite d'un manquement à un sursis devant un tribunal autre que celui où le sursis a été imposé, selon l'article 742.6 C. cr. Sont exclus les dossiers relevant des cours municipales exerçant une compétence criminelle ainsi que les dossiers ayant fait l'objet d'un avis de suspension de casier (pardon).

LES DOSSIERS FERMÉS

Il s'agit des dossiers dans lesquels une décision a été rendue pour chacun des chefs d'accusation déposés à l'encontre de chacun des accusés d'un dossier.

LES ACCUSÉS

Il s'agit des personnes faisant l'objet des poursuites criminelles. Plus d'une personne peut être accusée dans un même dossier, tout comme plus d'un chef d'accusation peut être déposé à l'encontre d'un accusé. Plusieurs des indicateurs présentés ici tiennent compte entre autres du fait que les dossiers impliquent un seul accusé ou plusieurs accusés.

LES CHEFS D'ACCUSATION

Les chefs d'accusation sont définis selon la formulation émise par l'organisme de vulgarisation de l'information juridique Éducaloi relativement à un chef d'accusation, à savoir : « chacun des crimes dont une personne est accusée. L'ensemble des chefs compose l'acte d'accusation ».

Plus d'un chef d'accusation peut donc être déposé à l'encontre d'un accusé dans un même dossier.

INFORMATIONS RELATIVES À L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN MATIÈRE CRIMINELLE

Évolution des dossiers ouverts

TYPE DE DOSSIER OUVERT	ANNÉE FINANCIÈRE D'OUVERTURE				
	2007-2008[1]	2008-2009[1]	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Total des dossiers ouverts	104 766	110 668	112 078	113 930	121 700
• Dossiers avec un accusé	103 302	109 152	110 315	112 141	119 617
• Dossiers avec coaccusés	1 464	1 516	1 763	1 789	2 083
% des dossiers avec coaccusés	*1,4 %*	*1,4 %*	*1,5 %*	*1,6 %*	*1,7 %*

1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Les principaux faits saillants qui ressortent des données du tableau sont :

- le nombre de dossiers ouverts chaque année est en constante progression; on dénote, entre autres, une augmentation de près de 7 % au cours de la dernière année;
- environ 1,5 % de tous les dossiers ouverts comportent plus d'un accusé. La proportion de ces dossiers tend à augmenter graduellement d'année en année.

Évolution des dossiers actifs

TYPE DE DOSSIER ACTIF	NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS[1]				
	2008	2009	2010	2011	2012
Total des dossiers actifs	108 876	114 112	117 211	123 846	132 445
• Dossiers avec un accusé	105 934	110 937	113 704	119 992	128 100
• Dossiers avec coaccusés	2 942	3 175	3 507	3 854	4 345
% des dossiers avec coaccusés	*2,7 %*	*2,8 %*	*3,0 %*	*3,1 %*	*3,3 %*

1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Dans l'ensemble, il en ressort que :

- le nombre de dossiers actifs à la fin de chaque année est en constante progression; cela converge avec la hausse annuelle du nombre de dossiers ouverts;
- environ 3 % des dossiers actifs impliquent des dossiers avec coaccusés et la proportion de ceux-ci augmente chaque année. Il en ressort que les dossiers avec plus d'un accusé demeurent ouverts plus longtemps.

Évolution des dossiers fermés

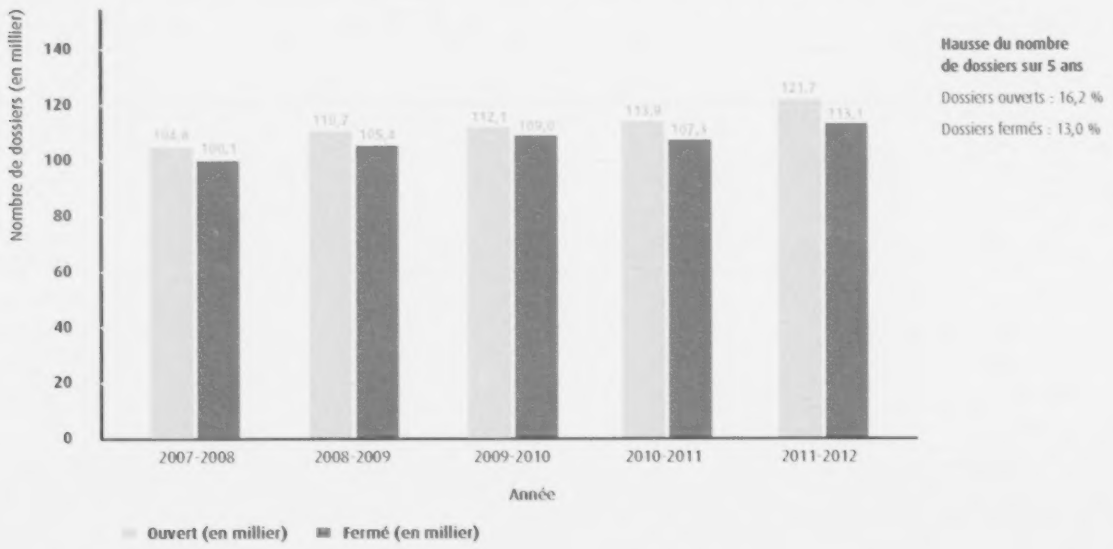
ANNÉE FINANCIÈRE ET MOYENNE CUMULATIVE	FERMETURE DES DOSSIERS					
	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS[1]	LA MÊME ANNÉE	L'ANNÉE SUIVANTE	L'ANNÉE SUIVANTE + 1	L'ANNÉE SUIVANTE + 2	L'ANNÉE SUIVANTE + 3
2007-2008	104 766	44,4 %	36,0 %	11,0 %	4,0 %	1,7 %
2008-2009	110 668	43,9 %	36,2 %	10,9 %	4,0 %	
2009-2010	112 078	43,8 %	35,0 %	12,0 %		
2010-2011	113 930	41,2 %	36,3 %			
2011-2012	121 700	40,6 %				
Moyenne cumulative des dossiers fermés	La même année	42,7 %				
	Après 1 an		78,6 %			
	Après 2 ans			89,9 %		
	Après 3 ans				93,9 %	
	Après 4 ans					95,6 %

1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Les résultats montrent que :

- plus de 40 % des dossiers sont fermés la même année que celle de leur ouverture;
- cette proportion augmente à près de 80 % l'année suivante et 90 % la troisième année.

Évolution des dossiers ouverts et fermés[1]



1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Il en ressort que l'écart entre le nombre de dossiers ouverts et le nombre de dossiers fermés demeure relativement le même d'une année à l'autre.

Portrait des dossiers actifs au 31 mars 2012

TYPE DE DOSSIER ACTIF	ANNÉE FINANCIÈRE D'OUVERTURE DES DOSSIERS					
	AVANT LE 1ER AVRIL 2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers actifs au 31 mars 2012[1] (total : 132 445)	15 661	3 059	5 446	10 364	25 593	72 322
% des dossiers	*11,8 %*	*2,3 %*	*4,1 %*	*7,8 %*	*19,3 %*	*54,7 %*
Dossiers avec un accusé[1]						
Dossiers ouverts	—	103 302	109 152	110 315	112 141	119 617
Dossiers actifs au 31 mars 2012	—	2 925	5 230	9 852	24 620	70 577
% des dossiers ouverts toujours actifs	—	*2,8 %*	*4,8 %*	*8,9 %*	*22,0 %*	*59,0 %*
Dossiers avec coaccusés[1]						
Dossiers ouverts	—	1 464	1 516	1 763	1 789	2 083
Dossiers actifs au 31 mars 2012	—	134	216	512	973	1 745
% des dossiers ouverts toujours actifs	—	*9,2 %*	*14,2 %*	*29,0 %*	*54,4 %*	*83,8 %*

1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Dans l'ensemble, il en ressort que :

- les dossiers actifs au 31 mars 2012 se composent à plus de 80 % de dossiers ouverts au cours de la dernière année et des deux années précédentes;
- les dossiers comportant plus d'un accusé restent actifs environ trois fois plus longtemps que les dossiers avec un seul accusé.

Évolution du nombre de chefs d'accusation et d'accusés

TYPE DE DOSSIER ET RATIO	2007-2008[1]	2008-2009[1]	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers totaux ouverts	104 766	110 668	112 078	113 930	121 700
Dossiers avec un accusé					
Nombre de dossiers ouverts	103 302	109 152	110 315	112 141	119 617
Nombre de chefs d'accusation	201 995	213 750	214 881	218 435	226 778
Ratio chef d'accusation/dossier	2,0	2,0	1,9	1,9	1,9
Dossiers avec coaccusés					
Nombre de dossiers ouverts	1 464	1 516	1 763	1 789	2 083
Nombre de chefs d'accusation	20 587	15 328	31 258	16 683	21 583
Ratio chef d'accusation/dossier	14,1	10,1	17,7	9,3	10,4
Nombre d'accusés	3 733	3 700	4 504	4 356	5 052
Ratio accusé/dossier	2,5	2,4	2,6	2,4	2,4

1. Les données sur les dossiers de 2007-2008 et 2008-2009 n'incluent pas les dossiers retirés à la suite de l'octroi d'un pardon.

Les principaux faits saillants qui ressortent du tableau sont :

- pour les dossiers comportant un seul accusé, le nombre de chefs d'accusation déposés demeure stable d'une année à l'autre, soit environ deux chefs d'accusation par dossier;
- pour les dossiers comportant plus d'un accusé, ce nombre varie d'une année à l'autre, de 9,3 chefs d'accusation par dossier en 2010-2011 à 17,7 chefs d'accusation en 2009-2010. Le nombre d'accusés par dossier demeure toutefois stable, soit environ 2,5 accusés.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à l'accomplissement de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2011-2012. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue. Elle expose ensuite les renseignements concernant les ressources budgétaires, soit les dépenses et les revenus du Ministère ainsi que les résultats des fonds spéciaux. Finalement, on y retrouve les principaux résultats en ce qui a trait aux ressources informationnelles.

Les ressources humaines

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

LES PERSONNES EN POSTE

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2012, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 616 équivalents temps complet (ETC), soit 3 337 personnes, dont 1 884 formaient l'effectif régulier et 1 453, l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,7 % de son effectif régulier et occasionnel travailler à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

Nombre d'employés réguliers et occasionnels en place au 31 mars 2012[1]
(en nombre de personnes)

DIRECTION	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Bureau du sous-ministre	103	94	99
Direction générale des services à l'organisation :			
• Services à l'organisation	237	238	235
• Bureau des infractions et amendes	196	190	195
Direction générale des affaires juridiques et législatives	464	452	436
Direction générale des services de justice et des registres :			
• Services de justice	2 206	2 218	2 207
• Fonds des registres	131	136	133
Total	3 337	3 328	3 305

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice et excluant les juges.

Dans l'ensemble, 66,1 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Cette portion de l'effectif assure aussi la prestation de services publics, liés notamment au mariage et à l'union civile, aux petites créances et à la séparation ou au divorce, offerts dans les palais de justice et les points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Près de 14 % de l'effectif remplit les rôles de conseiller juridique, d'avocat plaideur et de notaire du gouvernement qui sont confiés au Ministère.

Par ailleurs, 13,0 % de l'effectif coordonne et soutient l'action du Ministère en ce qui a trait à l'allocation, à l'utilisation ainsi qu'au développement des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, dans le respect des politiques et des pratiques de gestion ministérielles et gouvernementales. L'effectif du Bureau du sous-ministre représente 3,1 % de l'effectif total du Ministère. Il assume principalement les fonctions liées à l'élaboration d'orientations et de politiques en matière de justice, à la promotion des droits reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, aux communications et à la vérification interne. Il englobe également l'effectif affecté au soutien du Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec.

L'EFFECTIF UTILISÉ

Depuis le 1er avril 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor fournit au Ministère les données détaillées relatives à l'effectif utilisé ou les ETC (équivalents temps complet) utilisés. Les ETC utilisés représentent la consommation réelle en équivalents temps complet, soit le nombre d'employés réguliers et occasionnels, exprimé en équivalents temps complet ayant réellement été rémunérés.

Les données du tableau précisent les ETC utilisés par chaque grande direction du Ministère pour 2011-2012 et 2009-2010. Les données de 2010-2011 ne sont pas disponibles. En effet, le système de suivi des effectifs que le Ministère utilisait depuis plusieurs années n'est plus compatible avec le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP) qui l'alimentait. Le Ministère a donc dû l'abandonner, d'autant plus qu'il devait être remplacé par SAGIR.

L'effectif utilisé[1] au 31 mars 2012

DIRECTION[2]	2011-2012	2010-2011	2009-2010[3]
Bureau du sous-ministre[4]	91,81	ND	91,06
Direction générale des services à l'organisation :	399,29	ND	389,73
• Services à l'organisation	221,63	ND	219,77
• Bureau des infractions et amendes	177,66	ND	169,96
Direction générale des affaires juridiques et législatives	416,79	ND	426,27
Direction générale des services de justice et des registres :	1 914,22	ND	1 936,57
• Services de justice	1 795,82	ND	1 818,64
• Fonds des registres	118,40	ND	117,93
Total	2 822,11	ND	2 843,63

1. Effectif utilisé : la mesure du volume de main-d'œuvre rémunérée (consommation) entre le 1er avril et le 31 mars, à l'exception des heures supplémentaires, des primes et des allocations. Il est utilisé dans le cadre du suivi effectué en vertu des « Modalités d'établissement du niveau d'effectif de la fonction publique » (C.T. 198293 du 21 mai 2002 et ses modifications).
2. À l'exception du personnel du cabinet du ministre et des juges.
3. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice et excluant les juges.
4. Y compris le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature et le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels.

Puisque les données de l'exercice 2010-2011 ne sont pas disponibles, il s'avère difficile de commenter l'écart de 22 ETC entre 2009-2010 et 2011-2012. En effet, en plus de devoir tenir compte des départs à la retraite, des décisions du Conseil du trésor octroyant ou retranchant des effectifs ainsi que des transferts de postes entre ministères, nous devons aussi considérer, pour chacun des employés en place, les horaires majorés, l'aménagement du temps de travail ainsi que certaines absences ayant une application particulière dans le calcul de la consommation.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

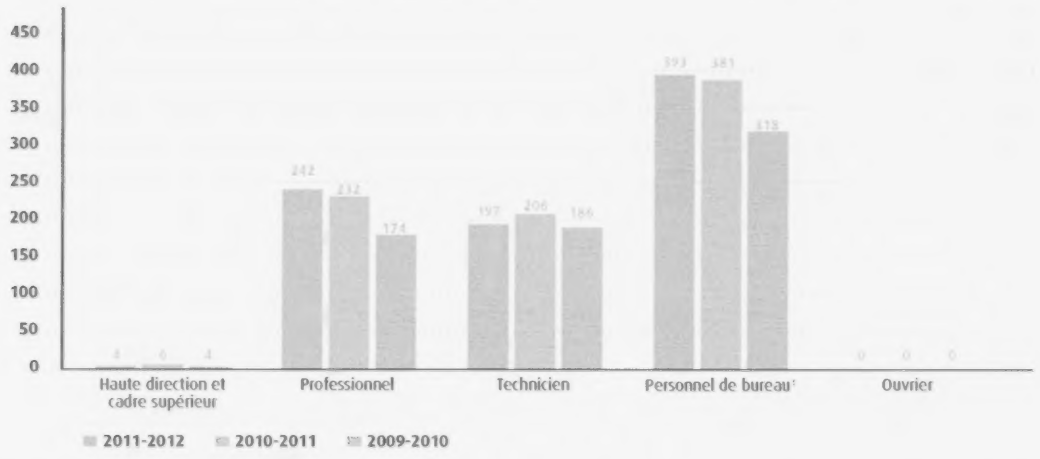
Dans la mouvance de l'environnement, le marché du travail réagit aux transformations importantes liées à différents phénomènes sociétaux, tels que le nombre important de départs à la retraite, l'intégration des jeunes et de la main-d'œuvre immigrante de même que la vigueur du marché de l'emploi qui accroît la concurrence entre les employeurs qui veulent attirer et retenir les meilleurs candidats. Dans ce contexte, le Ministère est appelé à relever de nombreux défis en matière de gestion de main-d'œuvre.

Bien que le rythme des départs à la retraite semble ralentir, leur nombre demeure élevé. Ainsi, en 2011-2012, 121 personnes ont pris leur retraite comparativement à 180 en 2010-2011. Selon les prévisions, le rythme des départs devrait se maintenir pour les deux prochaines années, puisqu'environ 215 personnes seront admissibles à une retraite sans pénalité au cours de cette période.

Au cours des prochaines années, le Ministère entend donc poursuivre ses efforts en matière de transfert d'expertise, notamment en mettant au point de nouveaux outils à cet effet. Dans cette optique, un outil informatique a été développé afin de mettre à jour les prévisions de mouvements de la main-d'œuvre et de répertorier les emplois jugés comme vulnérables. Cet outil permettra également de soutenir les gestionnaires dans l'élaboration des plans d'action visant à assurer le transfert d'expertise (pour plus d'information à ce sujet, voir l'objectif 3.1.1 du *Plan stratégique 2010-2015*, à la page 32).

Afin d'atténuer les répercussions des départs à la retraite, le Ministère mise sur l'intégration de jeunes au sein de son effectif; les employés de moins de 35 ans représentent, en 2011-2012, 16,3 % de l'effectif régulier du Ministère. Il est à noter que des stratégies de recrutement différentes doivent être mises en œuvre afin de recruter et de retenir les jeunes travailleurs. Compte tenu de la vigueur actuelle du marché de l'emploi, le Ministère devra déployer davantage d'efforts afin d'attirer les jeunes et de rendre attrayants les emplois offerts. Afin de relever ce défi, le Ministère a prévu, dans son *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*, le développement d'une stratégie faisant la promotion du Ministère et des catégories d'emplois qu'il offre.

Les personnes de moins de 35 ans par catégories d'emploi[1] au 31 mars 2012 par rapport au 31 mars 2011 et 2010[2]



1. Les nombres inscrits représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans qui occupent des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.
2. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.
3. Afin d'uniformiser la présentation des données du rapport, nous avons utilisé le terme «personnel de bureau» plutôt que celui de «personnel de soutien» qui figurait dans les rapports annuels précédents.

Enfin, le Ministère accorde une importance particulière à la formation du personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité. C'est pourquoi il favorise la participation des employés à des activités de développement visant le maintien et l'accroissement des compétences liées à leur domaine particulier de travail. Les trois tableaux qui suivent présentent un résumé des données portant sur la formation et le développement du personnel.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel regroupé par thème d'activité

THÈME D'ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Bureautique - informatique	3,7 %	6,5 %	2,0 %
Accueil des nouveaux employés	0,6 %	0,5 %	0,4 %
Habiletés de gestion	9,2 %	3,8 %	12,3 %
Amélioration du service à la clientèle	0,4 %	0,4 %	1,0 %
Expression orale et écrite	2,5 %	1,8 %	1,0 %
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	57,3 %	61,2 %	65,5 %
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	2,6 %	6,0 %	6,0 %
Entraînement à la tâche	19,9 %	15,6 %	8,1 %
Autre thème	3,9 %	4,2 %	3,7 %

Évolution des dépenses en formation

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Proportion de la masse salariale	1,5 %	1,2 %	2,0 %
Jours de formation par personne	4	3	4
Montants alloués par personne	1 045 $	713 $	1 350 $

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Haute direction et cadre supérieur	638,6	403,9	1022,2
Professionnel	2 703,9	2 080,6	4 351,0
Technicien	1 547,9	1 705,6	1 404,1
Personnel de bureau	3 922,9	2 626,4	2 345,4
Ouvrier	0,8	1,3	0,4

En 2011-2012, 57,3 % des dépenses liées à la formation du personnel du Ministère ont été consacrées à des activités de développement des compétences dans le domaine précis du travail, alors que 19,9 % de ces dépenses sont liées à des activités d'entraînement à la tâche.

Afin de se conformer aux exigences de l'article 3 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, le Ministère doit investir au moins 1 % de sa masse salariale en formation. Pour l'année 2011-2012, son investissement a atteint 1,5 %.

Au cours de la dernière année, le Ministère a consacré un peu plus de 0,5 M$ à la formation de son personnel. En incluant les salaires des employés qui ont participé à ces activités de développement, l'investissement est près de 2,4 M$. Ce sont plus de 2 200 personnes qui ont obtenu de la formation pour une moyenne de 4 jours de formation par personne.

L'ÉTHIQUE

Le Ministère favorise l'intégration d'une culture organisationnelle éthique en offrant une formation portant sur des préoccupations et thématiques organisationnelles reliées à l'éthique dans le cadre du travail. Ainsi, en 2011-2012, le Ministère a donc tenu des séances de formation à l'intention de ses gestionnaires, de leurs adjoints et de leurs chefs d'équipe. Ces séances de formation permettent aux participants de mieux déceler les enjeux éthiques dans leur gestion et dans leur prise de décision au quotidien.

LA MOBILISATION ET LA SANTÉ DES PERSONNES

Les ressources humaines constituent la principale force du Ministère. Il est donc essentiel que le personnel puisse évoluer dans un climat de travail harmonieux et stimulant. C'est pourquoi le Ministère a procédé en 2011-2012 à la réalisation d'un sondage auprès de l'ensemble de son personnel sur la satisfaction à l'égard du climat de travail (voir la page 32 pour plus de détails à ce sujet).

Les résultats de ce sondage sont riches d'enseignements. Ils sont au nombre des éléments ayant permis d'élaborer le *Plan directeur en ressources humaines 2012-2016* dans lequel figure un objectif visant à maintenir et à favoriser un environnement sain, tant sur le plan physique que psychologique. De plus, une présentation plus détaillée des résultats a été communiquée aux différentes équipes par leur gestionnaire respectif afin de suggérer des actions précises à entreprendre pour améliorer le climat de travail.

Le Ministère continue, par diverses activités, à reconnaître et à valoriser la contribution du personnel. Il utilise aussi divers outils de soutien à la gestion, notamment l'accueil des nouveaux gestionnaires, l'accompagnement dans la gestion des conflits et la consolidation des équipes de travail. Il poursuit également ses efforts afin de favoriser la santé et le respect de l'intégrité physique et psychologique de ses employés. En 2011-2012, le Ministère a mis de l'avant quelques nouvelles initiatives en ce sens, notamment :

- la nouvelle programmation des conférences midi en matière de prévention de la santé;
- l'offre d'ateliers de sensibilisation à la prévention du suicide;
- de nouvelles activités physiques offertes sur l'heure du midi au personnel travaillant dans les locaux du Ministère à Québec;
- l'élaboration et la mise en place de stratégies permettant de joindre l'ensemble du personnel des palais de justice sur tout le territoire québécois (par exemple : trousse d'organisation de conférences midi, et autres);
- l'implantation d'une démarche structurée et éprouvée en matière d'accompagnement psychologique des personnes en invalidité et de leur gestionnaire;
- la tenue d'ateliers de sensibilisation du personnel au harcèlement psychologique en milieu de travail.

Il s'agit d'autant de mesures qui contribuent à améliorer la qualité de vie au travail, laquelle produit des bénéfices importants, tant pour la mobilisation des personnes que pour l'accomplissement de la mission du Ministère.

Les ressources budgétaires

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires que sont le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et le Fonds des registres (FDR).

Les données qui apparaissent dans cette section sont présentées en fonction du portefeuille des activités relevant du Ministère, qui comprend les quatre programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Aide aux justiciables

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de diverses juridictions d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement de litiges au moyen de la conciliation et de la gestion judiciaires. Il comprend aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il inclut également les dépenses visant le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits. Il comprend aussi les dépenses qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 porte sur les dépenses visant à assurer la part du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ) et du Conseil de la justice administrative (CJA).

Le programme 4 englobe les dépenses visant à assurer une aide juridique, financière ou sociale aux personnes économiquement faibles et défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux ayant un rapport avec la justice. Il comprend également les dépenses visant à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. L'assistance offerte se traduit par l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et l'aide au civisme de même que par l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cependant, le présent rapport exclut les dépenses de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution et dont les crédits sont votés par l'Assemblée nationale.

LES DÉPENSES

Dépenses par programme

PROGRAMME	BUDGET DE DÉPENSES 2011-2012[1] (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012[2] (000 $)	ÉCART[3]	
			(000 $)	(%)
1. Activité judiciaire	98 138	100 140	(2 002)	(2,0)
2. Administration de la justice	267 631	309 349	(41 718)	(15,6)
3. Justice administrative	11 870	11 993	(123)	(1,0)
4. Aide aux justiciables[4]	218 307	233 725	(15 418)	(7,1)
Total	595 946	655 207	(59 261)	(9,9)

BUDGET D'INVESTISSEMENT	BUDGET 2011-2012	INVESTISSEMENT RÉEL 2011-2012[5]	ÉCART[3]	
			(000 $)	(%)
Investissement[6]	32 021	28 478	3 543	11,1

1. Il s'agit du budget inscrit au *Livre des crédits 2011-2012 (Volume II - Crédits des ministères et organismes)*.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Il s'agit de l'écart entre le budget de dépenses 2011-2012 et les dépenses réelles 2011-2012.
4. Ces données excluent celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
5. À la suite de la décision du gouvernement de mettre fin au projet SIIJ dans sa forme actuelle, une perte de valeur a été constatée au programme 2. L'investissement réel total de 28 478 k$ effectué au Ministère en 2011-2012 ne tient pas compte de cette réduction et inclut un investissement de 4 904 k$ relatif au projet SIIJ (volet MJQ) pour cet exercice.
6. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les écarts enregistrés entre les dépenses réelles 2011-2012 et le budget de dépenses 2011-2012 s'expliquent principalement par l'ajout de crédits accordés par le Conseil du trésor en cours d'exercice. En effet, les dépenses du Ministère sont conformes aux budgets autorisés. De façon plus précise, les écarts enregistrés dans les différents programmes sont attribuables aux éléments qui suivent.

L'écart de 2,0 M$ entre les dépenses réelles 2011-2012 et le budget de dépenses 2011-2012 au programme 1 s'explique principalement par l'augmentation des dépenses découlant des recommandations du Comité de la rémunération des juges présidé par M. Alban D'Amours. Ces recommandations ont donné lieu à une résolution de l'Assemblée nationale prenant effet le 1er juillet 2010. L'écart de 1,9 M$ entre le budget et la dépense correspond donc au coût de deux exercices financiers, à savoir 2010-2011 et 2011-2012. De plus, l'écart de 2,0 M$ est aussi redevable à une réduction de dépenses de 0,3 M$ reliée à la suspension du droit d'engager des crédits décrétée par le Conseil du trésor en juin 2011 et à une bonification de la rémunération découlant de l'entente de principe concernant certains éléments modifiant la convention collective des avocats et notaires 2010-2015 intervenue entre le gouvernement et l'Association des juristes de l'État (0,4 M$) en juillet 2011.

La variation de 41,7 M$ entre les dépenses réelles 2011-2012 et le budget de dépenses 2011-2012 au programme 2 s'explique par des budgets additionnels que le Conseil du trésor accorde pour financer, entre autres, les dépenses suivantes :

- le déficit de 25,4 M$ à l'enveloppe amortissement et moins-value sur immobilisations en raison de l'effet combiné des deux éléments suivants :
  - la réduction de valeur du projet SIIJ (volet MJQ) de 27,6 M$ découlant de la décision du gouvernement de mettre fin à ce projet dans sa forme actuelle et son repositionnement;
  - une disponibilité de 2,2 M$ en amortissement en raison des éléments suivants :
    - la nouvelle période maximale d'amortissement attribuable aux projets de développements informatiques a été augmentée de 5 à 10 ans à compter du 1er avril 2011;
    - la fin de la période d'amortissement du projet de système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA), phase 2;
    - un budget initial supérieur à la dépense constatée en 2010-2011.
- l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) d'une partie des sommes perçues (11,1 M$ sur 17,1 M$) en provenance des contributions de 10 $. En cours d'année, ces revenus sont versés directement au Fonds consolidé du revenu; par la suite, un recours au Fonds de suppléance est requis pour les affecter au FAVAC. Pour une deuxième année d'affilée, un montant de 6 M$ a été affecté aux centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) du portefeuille « Santé et Services sociaux »;
- la rémunération (7,1 M$) attribuable aux nouvelles conditions de travail des juristes de l'État;
- les ressources nécessaires (0,7 M$ en 2011-2012) à la mise en œuvre de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*, dont le plan d'action a été approuvé par le Conseil des ministres en mai 2011;
- un dépassement en crédits permanents de 0,2 M$ relatif aux mauvaises créances.

En contrepartie de cette augmentation de budgets, le Ministère présente une réduction de dépenses de 3,1 M$ reliée à la suspension du droit d'engager des crédits décrétée par le Conseil du trésor en juin 2011.

L'écart de 15,4 M$ entre les dépenses réelles 2011-2012 et le budget de dépenses 2011-2012 au programme 4 est principalement attribuable au dépassement en crédits permanents de 9,3 M$ au programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Ce dépassement est imputable à l'augmentation des indemnités et des frais d'administration de 5,5 M$ versés en 2011-2012 et aux crédits initiaux insuffisants par rapport à la dépense constatée en 2010-2011. Il faut aussi tenir compte des crédits de transfert additionnels accordés à la Commission des services juridiques (CSJ) par le Conseil du trésor en 2011-2012 pour financer les coûts engendrés par les mégaprocès (5,1 M$) et les coûts récurrents reliés à l'équité salariale (1,2 M$).

Évolution des dépenses – Par programme

PROGRAMME	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012[1] (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011[2] (000 $)	ÉCART[3] (000 $)	ÉCART[3] (%)	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010[4] (000 $)
1. Activité judiciaire	100 140	98 746	1 394	1,4	98 235
2. Administration de la justice	309 349	285 262	24 087	8,4	279 189
3. Justice administrative	11 993	11 602	391	3,4	11 784
4. Aide aux justiciables[5]	233 725	225 458	8 267	3,7	216 307
Total	655 207	621 068	34 139	5,5	605 515

BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL 2011-2012[6]	INVESTISSEMENT RÉEL 2010-2011	ÉCART[3] (000 $)	ÉCART[3] (%)	INVESTISSEMENT RÉEL 2009-2010
Investissement[7]	28 478	22 563	5 915	26,2	14 612

1. Il s'agit de données préliminaires.
2. Ces données proviennent des comptes publics 2010-2011.
3. Il s'agit de l'écart entre les dépenses 2011-2012 et celles de 2010-2011 pour chacun des programmes.
4. Ces données proviennent des comptes publics 2010-2011. L'explication des écarts entre les dépenses 2010-2011 et 2009-2010 est disponible dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011 – Ministère de la Justice*.
5. Ces données excluent celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
6. À la suite de la décision du gouvernement de mettre fin au projet SIIJ dans sa forme actuelle, une perte de valeur a été constatée au programme 2. L'investissement réel total de 28 478 k$ effectué au Ministère en 2011-2012 ne tient pas compte de cette réduction et inclut un investissement de 4 904 k$ relatif au projet SIIJ (volet MJQ) pour cet exercice.
7. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les éléments expliquant les variations entre la dépense de l'exercice 2011-2012 et la dépense de l'exercice précédent sont essentiellement les mêmes que ceux justifiant les écarts entre la dépense réelle et le budget de 2011-2012. Ainsi, l'augmentation de 1,4 M$ des dépenses réelles au programme 1 est principalement due à l'augmentation de la rémunération des juges (0,8 M$) et aux nouvelles conditions de travail des juristes de l'État (0,4 M$).

Dans le cas du programme 2, les variations s'expliquent aussi par la constatation d'une moins-value sur immobilisations de 27,6 M$ relativement au repositionnement du projet SIIJ, les nouvelles conditions de travail des juristes de l'État (7,1 M$), la réduction des dépenses en amortissement (1,3 M$) et la mise en place d'un bureau de lutte contre l'homophobie (0,7 M$). Toutefois, d'autres éléments ont également contribué aux fluctuations des dépenses entre 2011-2012 et 2010-2011, notamment les suivants :

- une dépense non récurrente de 11,6 M$ effectuée en 2010-2011 imputable aux coûts de la Commission d'enquête sur le processus de nomination des juges et à ceux relatifs à une indemnité versée en vertu d'une entente hors cour que le Procureur général a conclue;
- une dépense additionnelle de 1,0 M$ relativement à l'ajout d'effectifs découlant des négociations avec les juristes;
- une augmentation des dépenses de rémunération de 0,9 M$ en 2011-2012 en raison de la grève des juristes de l'État ayant modéré cette hausse en 2010-2011;
- une diminution de 0,9 M$ de l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) des sommes perçues en provenance des contributions de 10 $. En effet, au cours de l'année civile 2011, il y a eu entre autres une baisse substantielle des remises provenant des cours municipales de Montréal, Longueuil et Laval;
- l'augmentation de la dépense pour mauvaises créances de 0,8 M$. Le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende a augmenté de 77,2 % en 2008-2009, ce qui a eu pour effet d'engendrer une hausse marquée des revenus du Bureau des infractions et amendes (BIA) pour cet exercice. Il est donc normal que l'augmentation des revenus de cet exercice se reflète trois ans plus tard dans la dépense pour mauvaises créances, car les dossiers de cet exercice non payés à ce jour sont provisionnés à 70 %.

Par ailleurs, l'augmentation de 0,4 M$ des dépenses réelles au programme 3 en 2011-2012, comparée à celles de 2010-2011, est principalement imputable aux nouvelles conditions de travail des juristes de l'État (0,2 M$). Pour sa part, l'augmentation de 8,3 M$ des dépenses réelles au programme 4 en 2011-2012, comparée à celles de 2010-2011, découle essentiellement de l'effet combiné de l'augmentation des indemnités et des frais d'administration versés dans le cadre du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (5,5 M$) et du versement à la Commission des services juridiques (CSJ) d'une subvention additionnelle en raison de l'équité salariale (1,2 M$) et des mégaprocès (1,7 M$).

Enfin, l'écart de 5,9 M$ dans les investissements est notamment attribuable à l'augmentation des coûts en immobilisations du projet SIIJ occasionné par des travaux non réalisés en 2010-2011 qui l'ont été en 2011-2012.

Les revenus

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice et qui transitent vers le Fonds consolidé du revenu du Québec. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement, par le Bureau des infractions et amendes, des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales, ainsi qu'à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada qui sont attribuables principalement à deux ententes, soit l'entente relative à l'aide juridique et l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale.

Par ailleurs, il importe de souligner que le Ministère n'a pas le contrôle sur la demande des biens et des services générateurs de revenus gouvernementaux dont il a la responsabilité.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices 2011-2012 et 2010-2011.

Les revenus du Ministère 2011-2012 et 2010-2011 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2011-2012[1] (000 $)	2010-2011[2] (000 $)	ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	56 200	52 150	4 050	7,8
Infractions au Code criminel	11 388	11 419	(31)	(0,3)
Infractions à diverses lois	18 338	17 685	653	3,7
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	17 900	17 408	492	2,8
Autres amendes et confiscations	0	0	0	0
Sous-total	**103 826**	**98 662**	**5 164**	**5,2**
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	34 036	34 319	(283)	(0,8)
Actes juridiques	34 068	31 195	2 873	9,2
Autres	919	707	212	30,0
Sous-total	**69 023**	**66 221**	**2 802**	**4,2**
Autres revenus				
Publicité légale des entreprises	0	159	(159)	(100,0)
Surplus des fonds spéciaux et organismes	1 626	414	1 212	292,8
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	432	316	116	36,7
Autres	0	0	0	0
Sous-total	**2 058**	**889**	**1 169**	**131,5**
Transfert du gouvernement du Canada	**30 561**	**30 533**	**28**	**0,1**
Sous-total	**30 561**	**30 533**	**28**	**0,1**
Total	205 468	196 305	9 163	4,7

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des états financiers du ministère de la Justice.

Au terme de l'exercice 2011-2012, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 205,5 M$, soit 4,7 % (9,2 M$) de plus qu'en 2010-2011. Cette augmentation est principalement attribuable :

- à une augmentation du nombre de jugements reçus au Bureau des infractions et amendes (augmentation des revenus d'infractions au Code de la sécurité routière et des actes juridiques);
- à la comptabilisation en 2011-2012 d'un revenu supplémentaire de près de 700 k$ relatif à l'exercice précédent, provenant de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses de deux fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent presque en totalité leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres, et ils ne reçoivent que peu ou pas d'aide financière du Ministère. Il s'agit :

- du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), dont les sommes accumulées doivent être utilisées pour favoriser la recherche sur toute question relative à l'aide aux victimes de même que pour la réalisation et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation ou pour accorder une aide financière à une personne ou à un organisme afin de favoriser la mise en place de services d'aide. Le FAVAC permet notamment de subventionner les centres d'aide aux victimes d'actes criminels. Il sert également à payer toute dépense nécessaire à la réalisation des fonctions que la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels confie au Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC).

  Le FAVAC est constitué principalement de l'ensemble des contributions de 10 $ s'ajoutant au montant total d'amendes et de frais réclamés sur un constat d'infraction, des sommes recueillies par les juges à la suite de l'application des dispositions du Code criminel prévoyant l'imposition d'une suramende compensatoire, ainsi que d'une partie des produits de la criminalité (pour plus d'information à ce sujet, voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*, à la page 84);

- du Fonds des registres (FDR), affecté au financement des biens et des services reliés notamment à tout registre dont la tenue est confiée au ministre de la Justice ou à l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers. Plus précisément, le FDR permet la gestion du RDPRM, la tenue des registres des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières, et de la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG).

ÉLÉMENT	FAVAC				FDR			
	2011-2012[1] (000 $)	2010-2011[2] (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION (%)	2011-2012[1] (000 $)	2010-2011[2] (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION (%)
Revenus	14 783	15 611	(828)	(5,3)	29 055	28 135	920	3,3
Dépenses	16 574	15 146	1 428	9,4	23 221	19 587	3 634	18,6
Surplus/déficit	(1 791)	465	(2 256)	(485,2)	5 834	8 548	(2 714)	(31,8)
Surplus accumulé	34 878	36 669	(1 791)	(4,9)	71 243	65 409	5 834	8,9

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2010-2011.

Au FAVAC, les revenus ont diminué de 0,8 M$, principalement en raison d'une baisse des contributions de 10 $.

La hausse des dépenses du FAVAC de 1,4 M$ s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- la hausse de 1,4 M$ attribuable à l'augmentation des dépenses de subventions accordées aux centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- la hausse de 0,5 M$ des dépenses de subventions versées à des organismes autres que les CAVAC et qui viennent en aide aux victimes d'actes criminels;
- la hausse de 0,1 M$ des dépenses de subventions liées à la réalisation de projets de recherche, de sensibilisation, de formation et d'information associés aux victimes d'actes criminels;
- la hausse de 0,1 M$ des frais d'exploitation de la ligne téléphonique sans frais pour les victimes d'agression sexuelle;
- la baisse de 0,7 M$ des dépenses redevables aux campagnes gouvernementales de sensibilisation à la violence conjugale et aux agressions sexuelles.

Au FDR, l'augmentation des revenus de 0,9 M$ est attribuable à une augmentation des volumes d'inscription et de consultation au RDPRM ainsi qu'à l'indexation de ses tarifs au 1er janvier (1,27 % en 2011 et 2,66 % en 2012).

Par ailleurs, l'augmentation des dépenses du FDR de 3,6 M$ s'explique principalement par les éléments suivants :

- Au cours de l'exercice 2011-2012, le secteur des registres et de la certification s'est vu confier la réalisation de l'étude de repositionnement du projet SIIJ (volet MJQ). Cette dernière consiste à élaborer une solution organisationnelle et technologique afin de contribuer à la production et à l'échange électronique d'informations fiables en matières criminelle et pénale entre, notamment, le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Justice. Cette étude a occasionné des frais de près de 1,4 M$ en rémunération et autres dépenses de fonctionnement.
- En mars 2012, le gouvernement décidait de mettre fin au projet SIIJ dans sa forme actuelle. Les investissements du FDR (2,7 M$) dans ce projet ont alors été réévalués. La totalité des frais de développement financés par le FDR ont été radiés, générant ainsi une dépense de 2,7 M$.
- Cette hausse des dépenses a été partiellement compensée par une diminution d'environ 0,3 M$ de la dépense d'amortissement de développement de systèmes. De plus, l'implantation d'un nouveau système de paiement auprès des clients grand volume du RDPRM en novembre dernier a permis de générer une économie de près de 0,1 M$ en frais de marchand pour les cartes de crédit.

LES MESURES DE RÉDUCTION DE CERTAINES DÉPENSES

En vertu du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, déposé à l'Assemblée nationale par la présidente du Conseil du trésor le 30 mars 2010, les deux fonds spéciaux relevant du Ministère doivent respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'y appliquent. De plus, le Ministère doit rendre compte des plans de réduction de dépenses du FAVAC et du FDR. Chacun de ces plans devait inclure les mesures suivantes :

- Réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative d'au moins 10 % au terme de l'exercice débutant le 1er avril 2013 par rapport aux dépenses de même nature engagées pendant l'exercice débutant le 1er avril 2009, dont une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement. Les dépenses de publicité concernent uniquement celles financées par les fonds. Elles excluent celles financées pour la réalisation de projets de communications gouvernementales.

  De plus, advenant le cas où cette réduction est supérieure à la réduction de 10 % des dépenses de fonctionnement de nature administrative, la réduction de 25 % doit être appliquée. Tel a été le cas pour les deux fonds spéciaux relevant du Ministère.
- Réduction annuelle cumulative équivalant à 1 % de la dépense de rémunération enregistrée au 31 mars 2010 pouvant être appliquée sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative. Cette réduction était en vigueur dès l'exercice 2010-2011 et doit atteindre 4 % des dépenses en rémunération au 31 mars 2014.

Afin de respecter les exigences d'économies du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, il a fallu établir le montant des dépenses de nature administrative visées par les réductions à partir des dépenses réelles enregistrées dans chacun des fonds en 2009-2010. De celles-ci ont été retranchées les dépenses de loyers et d'amortissement qui étaient exclues de l'application des mesures de réduction. De plus, certaines dépenses reliées aux activités de mission de chacun des fonds ont également été déduites après entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Le Ministère a adopté des plans de réduction des dépenses qui précisent notamment les cibles annuelles de réduction des dépenses visées par les compressions budgétaires pour le FAVAC et le FDR. Ces plans ont été approuvés par le gouvernement. Le tableau qui suit rend compte des plans de chacun d'eux.

Reddition de comptes au regard du plan de réduction des dépenses du FAVAC et du FDR

CATÉGORIE DE DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES À TERME EN 2013-2014 (000 $)	RÉSULTAT CIBLÉ ET ATTEINT APRÈS DEUX ANS D'APPLICATION DU PLAN (2010-2011 ET 2011-2012) (000 $)		
		CIBLE CUMULATIVE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR 2010-2011 ET 2011-2012[1]	RÉDUCTION (AUGMENTATION) DES DÉPENSES POUR 2010-2011 ET 2011-2012[2]	RÉSULTAT CUMULATIF DÉPASSÉ (NON ATTEINT) PAR RAPPORT À LA CIBLE CUMULATIVE
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)
FAVAC	657	320	787	467
FDR	1 285	476	1 089	613

1. Pour le FAVAC, la cible de réduction de 25 % en dépenses de publicité, de formation et de déplacements est de 306 k$, et la cible équivalant à 1 % de la rémunération appliquée aux dépenses de nature administrative est de 14 k$. Pour le FDR, ces cibles sont respectivement de 226 k$ et 250 k$.
2. Pour le FAVAC, la réduction de dépenses s'élève à 244 k$ en dépenses de publicité, de formation et de déplacements, et de 543 k$ pour les autres types de dépenses de nature administrative. Pour le FDR, les réductions de dépenses s'élèvent respectivement à 715 k$ et 374 k$.

En vue de respecter les objectifs globaux de diminution des dépenses du FAVAC, le Ministère a procédé à la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative en fonction des cibles de réduction fixées. Pour les dépenses de publicité, de formation et de déplacement, la cible de 25 % n'a pu être atteinte. Toutefois, de façon globale, le Ministère a dépassé la cible cumulative prévue au plan de la réduction des dépenses 2010-2014 du FAVAC pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012, les réductions ayant permis d'atteindre un résultat cumulatif de 467 k$ supérieur à la cible.

Le Ministère a également dépassé la cible cumulative prévue au plan de la réduction des dépenses 2010-2014 du FDR pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012. Pour ce faire, dès 2010-2011, les campagnes de publicité concernant le RDPRM ont été annulées. D'autres mesures ont contribué à réduire certaines dépenses. Par exemple, la promotion, auprès du personnel, d'un plus grand recours à la visioconférence pour la tenue de réunions a permis de réduire les dépenses liées aux déplacements et réunions. La limitation des activités de formation autorisées a également permis de compresser ce type de dépenses au strict minimum et contribué à dépasser les objectifs de diminution fixés pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012.

COÛT DE REVIENT

En 2011-2012, un projet pilote sur l'évaluation du coût de revient de certains services du Bureau des infractions et amendes a été amorcé. (Pour une information plus détaillée à ce sujet, consulter en page 38 les résultats de l'objectif 3.2.4 du *Plan stratégique 2010-2015*.)

Les ressources informationnelles

En vertu de l'article 8 de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles, en vigueur depuis le 1er avril 2010, les ministères et organismes budgétaires doivent inclure, dans le rapport annuel de gestion, un bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles et indiquer les bénéfices réalisés. Ce bilan comprend les réalisations à cet égard survenues au cours de l'exercice financier.

Les renseignements apparaissant au tableau qui suit portent sur les projets de développement ainsi que sur les activités de continuité et d'encadrement en matière de ressources informationnelles.

Budget de dépenses révisé et dépenses réelles en ressources informationnelles pour la période 2011-2012

	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉS[1, 2] (000 $)	DÉPENSES RÉELLES POUR L'EXERCICE[3] (000 $)	ÉCART (000 $)
Projets de développement	38 067,7	33 656,9[4]	4 410,8
Autres activités (continuité et encadrement)	32 401,8	30 514,3	1 887,5
TOTAL	70 469,5	64 171,2	6 298,3

1. Les données du plan triennal des projets et des activités prévus en ressources informationnelles (PTPARI) déposé en mai 2011 ont été ajustées en fonction des informations disponibles aux systèmes comptables.
2. Le budget de dépenses révisé pour les projets de développement et les autres activités s'élèvent à : 15 150,3 k$ pour le Fonds des registres; 23 364,0 k$ pour le système intégré d'information de justice; 214,9 k$ pour le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels; et 31 740,3 k$ pour le Ministère.
3. Les dépenses réelles pour les projets de développement et les autres activités s'élèvent à : 12 637,2 k$ pour le Fonds des registres; 21 166,5 k$ pour le système intégré d'information de justice; 146,1 k$ pour le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels; et 30 221,4 k$ pour le Ministère.
4. À la suite de la décision du gouvernement de mettre fin au projet SIIJ dans sa forme actuelle, une perte de valeur a été constatée pour ce projet (volet MJQ). Les dépenses réelles pour l'ensemble des projets de développement au montant de 33 656,9 k$ ne tiennent pas compte de cette réduction dont l'investissement total pour l'année est de 7 591 k$ et se répartit ainsi : 4 904 k$ pour le Ministère et 2 687 k$ pour le Fonds des registres.

L'écart de 6,3 M$ entre le budget de dépenses planifiées et les dépenses réelles s'explique principalement par :

- des retards dans la réalisation des projets;
- des retards dans le processus d'appel d'offres;
- le décalage de certains projets ou de certaines phases de projets en raison d'un manque de ressources.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice[1]	42
Nombre de projets annulés, reportés, en suspens ou fusionnés au début de l'exercice[1]	9
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	7
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	31
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	9
Nombre de projets annulés, reportés, en suspens ou fusionnés à la fin de l'exercice	18

1. La donnée de 2010-2011 a été ajustée, c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*.

En 2011-2012, de nombreux projets et activités en ressources informationnelles ont d'abord visé l'entretien et l'amélioration des actifs informationnels du Ministère. Parallèlement à ces travaux d'entretien, il y a aussi eu le développement de services et de fonctionnalités à valeur ajoutée, pour soutenir les activités du Ministère et pour maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises. Il s'agit notamment des projets suivants :

- Outil informatique mis à la disposition des greffiers et leur permettant de déterminer en ligne le tarif de frais judiciaires en matière civile et des droits de greffe.
- Modifications importantes apportées au système de gestion des causes criminelles utilisé par le personnel des palais de justice afin de l'adapter aux nouvelles exigences du Code criminel découlant de la Loi C-25, laquelle restreint le crédit alloué pour détention sous garde avant le prononcé de la peine.
- Réalisation de travaux de révision du système statutaire provincial, aussi appelé pénal, afin d'informatiser le traitement des frais de poursuite et celui des contestations relatives aux amendes et aux frais de poursuite pour les infractions prévues dans la Loi sur la qualité de l'environnement.
- Amélioration des services Web du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et du Registre des lobbyistes. Cette amélioration résulte notamment de l'ajout d'un espace Web personnalisé et sécurisé permettant en tout temps aux utilisateurs de créer et tenir à jour leur dossier eux-mêmes.
- Implantation de la téléphonie IP dans le secteur des registres et de la certification. La téléphonie IP est un mode de téléphonie utilisant le protocole de télécommunications créé pour Internet. Elle permet de mieux servir les citoyens et de disposer de meilleurs outils en matière d'assurance qualité.
- Renforcement des mesures de sécurité du système d'enregistrement numérique pour corriger les failles de sécurité établies par les analyses de risque réalisées au cours des dernières années.
- Réalisation de la phase 3 du système de suivi de la programmation immobilière permettant la production de rapports statistiques et de gestion fiables.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Ces exigences, dont un état de situation pour l'année 2011-2012 est présenté, concernent :

- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- les résultats au regard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*;
- la contribution du Ministère au *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* et au *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*;
- l'application de la politique relative à la langue française;
- la protection des renseignements personnels;
- la *Politique de financement des services publics*;
- le partage des produits de la criminalité;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- la mise à jour des lois et des règlements;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'accès à l'égalité dans la fonction publique

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les tableaux qui suivent.

1. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période 2011-2012

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	74	383	117	48

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2012[1]

Effectif total (personnes)	1 884

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice 2011-2012.

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires parmi les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2011-2012	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2011-2012					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%
Régulier	74	6	0	0	1	7	9,5
Occasionnel	383	61	5	0	1	67	17,5
Étudiant	117	1	0	0	0	1	0,9
Stagiaire	48	1	0	0	0	1	2,1

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2009-2010	17,9	16,7	19,5	17,8
2010-2011	19,8	19,3	17,0	11,4
2011-2012	9,5	17,5	0,9	2,1

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[1]

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier.

GROUPE CIBLE	2012		2011		2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	76	4,0	68	3,5	50	2,5
Anglophones	23	1,2	24	1,2	23	1,1
Autochtones	9	0,5	10	0,5	5	0,2
Personnes handicapées	19	1,0	18	0,9	18	0,9

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2012[1]

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	3	2,1	27	4,7	18	4,1	28	3,8	0	0,0	76	4,0
Anglophones	2	1,4	5	0,9	5	1,1	11	1,5	0	0,0	23	1,2
Autochtones	0	0	4	0,7	2	0,5	3	0,4	0	0,0	9	0,5
Personnes handicapées	1	0,7	5	0,9	1	0,2	12	1,6	0	0,0	19	1,0

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

3. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	61	307	80	31	479
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	9,8 %	49,3 %	12,9 %	5,0 %	77,0 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2012[1]

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	141	576	438	728	1	1 884
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	78	344	344	655	0	1 421
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,3 %	59,7 %	78,5 %	90,0 %	0 %	75,4 %

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

4. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à ces personnes d'effectuer un stage d'une année au sein de la fonction publique. En participant au programme, celles-ci bénéficient d'un encadrement leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour y occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor est responsable de l'élaboration et du financement du programme, tandis que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) l'administre.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	AUTOMNE 2011 (COHORTES 2012)	AUTOMNE 2010 (COHORTES 2011)	AUTOMNE 2009 (COHORTES 2010)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	2	4

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	1	2	2

Autres mesures ou actions

MESURE OU ACTION	2011-2012	
	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	Personnes handicapées	13

Les résultats 2010-2011 au regard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, le Ministère s'est engagé à contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* par la mise en œuvre d'actions, et de gestes. Ces actions s'inscrivent dans le prolongement de certains efforts déjà amorcés et proposent de nouvelles activités propices à l'émergence et au renforcement d'une culture de développement durable au Ministère. Pour plus d'information, le lecteur peut consulter ce plan d'action sur le site Web du Ministère à l'adresse www.justice.gouv.qc.ca.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	Promouvoir une culture de développement durable auprès des employés du Ministère

Action 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Pourcentage des membres du personnel joints par les activités de sensibilisation[1, 2]	80 % des membres du personnel joints par des activités de sensibilisation au 31 mars 2011	Cible atteinte : 90,1 % des membres du personnel joints en 2010-2011 1 activité à réaliser : sensibilisation lors du Forum des gestionnaires[2]
Pourcentage des membres du personnel formés à la démarche de développement durable[1]	50 % des clientèles ciblées formées à la démarche de développement durable au 31 mars 2013	Les personnes ciblées ont été établies et sont au nombre de 178. Elles se répartissent dans les catégories visées suivantes : • Encadrement • Planification stratégique ou opérationnelle • Élaboration et analyse de politiques, stratégies, plans d'action, projets, ainsi que des appels d'offres et leur suivi • Organisation d'activités • Rédaction communicationnelle et organisationnelle

Gestes associés aux indicateurs

[1] Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable	Le plan de sensibilisation a été réalisé en 2010-2011 La planification de la formation est en cours
[2] Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable, lors du Forum des gestionnaires	Il n'y a pas eu de Forum des gestionnaires en 2011-2012

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel

Action 2 — Favoriser le maintien et l'amélioration d'un environnement de travail propice à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 5 activités au total ont été mises en œuvre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	Promouvoir la gestion environnementale et favoriser l'adoption de pratiques d'acquisitions écoresponsables au sein du Ministère

Action 3 — Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale[1]	Cadre de gestion environnementale mis en œuvre au 31 mars 2013	Mise en œuvre du *Cadre de gestion environnementale 2011-2014* en cours
Nombre de pratiques ou activités mises en œuvre[2]	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 5 activités au total ont été mises en œuvre 1 activité supplémentaire en cours : plan de navettage durable[2]

Gestes associés aux indicateurs

[1] Constitution d'un groupe de travail pour planifier et réaliser la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère	Mise en œuvre du *Cadre de gestion environnementale 2011-2014*, notamment par les gestes suivants : • L'achat, lorsque cela est possible, de papiers et cartons recyclés contenant des fibres postconsommation • L'utilisation de papier contenant des fibres postconsommation dans les contrats d'impression que le Ministère octroie • L'achat d'appareils électroniques à faible consommation d'énergie • La récupération des piles usées
[2] Production au Ministère d'un plan de navettage durable	Le plan de navettage durable a été approuvé par le Conseil de direction du Ministère en 2011-2012

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables	Favoriser le maintien et le développement des compétences du personnel

Action 4 **Poursuivre la mise en œuvre de pratiques ou d'activités visant à maintenir et à développer les compétences du personnel**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 7 activités au total ont été mises en œuvre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Favoriser l'amélioration de la performance du Ministère

Action 5 **Mettre en œuvre des pratiques ou activités contribuant à améliorer la performance du Ministère**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre[1, 2, 3]	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Poursuite de 2 activités (3e activité en suspens)

Gestes associés aux indicateurs

[1] Poursuite des travaux liés au projet de système intégré d'information de justice (SIIJ)	Projet suspendu dans sa forme initiale. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 30, les résultats pour l'objectif 2.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015*
[2] Réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental	Poursuite de l'activité. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 35, les résultats pour l'objectif 3.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015*
[3] Forum d'échange avec les universités (anciennement sous l'appellation « Constitution d'une table d'échanges sur la recherche en droit »)	Il a été décidé de favoriser des approches individualisées auprès des universités, entre autres : • Des contacts ont été établis avec l'Université Laval, l'Université de Sherbrooke, l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et l'Université McGill • Deux représentants du Ministère siègent au comité de planification du Laboratoire de cyberjustice de la Faculté de droit de l'Université de Montréal • Le Ministère est également membre du Conseil des partenaires de l'équipe Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles de l'Institut national de la recherche scientifique et de l'Alliance de recherche universitaire Familles séparées et recomposées

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience	Maintenir et améliorer l'accessibilité à des services de justice

Action 6 Améliorer la prestation électronique de services et développer de nouveaux services en ligne

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de nouveaux services en ligne développés(1)	2 trousses mises en ligne au 31 mars 2012	Poursuite des travaux pour la 2e trousse
Étape franchie selon les différents livrables du projet(2)	Prestation électronique de services mise en production pour le 31 mars 2014	1re étape du projet réalisée : consultation auprès de clientèles du RDPRM

Gestes associés à l'indicateur	
(1) Mise en ligne de plusieurs trousses d'aide aux citoyens	Poursuite des travaux visant à mettre en ligne la 2e trousse d'aide aux citoyens concernant la formulation et le dépôt des demandes à la Division des petites créances (formulaire interactif des défendeurs)
(2) Développement d'une prestation électronique de services pour la délivrance numérique de documents en matière de registres et de certification à la clientèle du Ministère[1]	Le Ministère a entrepris des travaux afin de créer un portail permettant à la clientèle du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) d'obtenir en ligne ses états certifiés Pour vérifier la pertinence de ce projet, le Ministère a mené des consultations auprès de 15 de ses principaux clients afin de connaître leur intérêt à recevoir électroniquement des documents non certifiés relativement à leur inscription au RDPRM, option moins coûteuse que la solution tout électronique. Il en est ressorti que la majorité des clients consultés n'étaient pas intéressés par l'option proposée, compte tenu de la non-certification des documents transmis électroniquement. Dans ce contexte, le développement d'une prestation électronique de services pour la livraison numérique des documents certifiés auprès de la clientèle du RDPRM apparaît comme la meilleure solution à mettre de l'avant pour satisfaire la clientèle et délaisser la transmission de documents papier

1. Il s'agit d'un nouveau geste ajouté au *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

Action 7 Favoriser la mise en œuvre d'activités visant à assurer le rayonnement des services de justice partout sur le territoire

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre d'activités mises en œuvre(1)	3 activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Réalisation des *Rendez-vous avec la justice* de 2011-2012 pour un total de 2 activités réalisées[1]

Geste associé à l'indicateur	
(1) Mise en œuvre des *Rendez-vous avec la justice*	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 22, les résultats pour l'objectif 1.3.1 du *Plan stratégique 2010-2015*

1. Dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*, il a été publié par erreur que cette cible était atteinte. En effet, la cible consiste à mettre en œuvre différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice* et non pas à réaliser des activités dans le cadre des *Rendez-vous avec la justice*.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Favoriser, en collaboration avec les partenaires, la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère

Action 8 **Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires, des pratiques ou activités visant à favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre[1]	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	1 activité achevée[1] en 2011-2012 pour un total de 3 activités réalisées (cible atteinte)

Geste associé aux indicateurs

[1] Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de publication pour l'ensemble des imprimés et des documents électroniques produits par le Ministère, à la suite d'une consultation des citoyens	La stratégie ministérielle de publication est maintenant appliquée à toute nouvelle publication du Ministère

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale	Faciliter l'accès au système de justice pour le citoyen

Action 9 **Mettre en œuvre des pratiques ou activités visant à informer le citoyen afin qu'il se familiarise avec le système de justice**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre[1]	2 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 2 centres de justice de proximité ont été créés Mise en place d'un 3e centre de justice de proximité en 2011-2012[1]

Geste associé aux indicateurs

[1] En collaboration avec les partenaires, poursuite de la mise en place de 3 centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 21, les résultats pour l'objectif 1.3.1 du *Plan stratégique 2010-2015*

Action 10 **Mettre en œuvre des mesures visant à simplifier le processus judiciaire**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2011-2012
Nombre de mesures mises en œuvre[1]	2 mesures mises en œuvre au 31 mars 2013	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré

Geste associé à l'indicateur

[1] Simplification des processus judiciaires liés à la révision de jugements et ententes en matière familiale par la mise en place d'un programme de Service d'aide à la révision des pensions alimentaires (SARPA)	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 19, les résultats pour l'objectif 1.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015*

L'égalité entre les femmes et les hommes

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*, le Ministère s'est engagé à rendre public le plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale et à en assurer la mise en œuvre. Ce plan est en cours d'élaboration et le Ministère y est associé de très près à titre de coprésident du comité des sous-ministres et du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF).

Le Ministère s'est également engagé à poursuivre la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle* et à en faire le bilan. Le Ministère et le MCCCF sont conjointement responsables de la coordination gouvernementale et de la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*. Un état de situation sur la mise en œuvre de ce plan a été produit pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2011. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 27, les résultats pour l'objectif 2.1.2 du *Plan stratégique 2010-2015*.

Par ailleurs, le gouvernement du Québec a fait de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) l'approche transversale de la politique en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Dans le cadre du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, le Ministère s'est engagé à prendre en considération l'ADS au moment de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*. Ce dernier intègre l'ADS dans une majorité d'actions. En effet, 33 des 60 actions de ce plan tiennent compte des réalités et des besoins différenciés en fonction des diverses populations de minorités sexuelles : personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres. Plusieurs de ces 33 actions ont été concrétisées en 2011-2012 par les ministères et organismes qui s'étaient engagés à appliquer cette approche, notamment :

- la mise à jour du guide d'information *Réalités juridiques et sociales de l'homosexualité et de la transsexualité dans les principaux pays d'origine des nouveaux arrivants au Québec* a été effectuée par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC). Cette mise à jour a été réalisée en faisant appel à l'ADS;
- les réalités différenciées selon les diverses populations de minorités sexuelles sont prises en considération dans la préparation de la formation de base sur l'homophobie et les réalités interculturelles s'adressant aux professeurs de français du MICC ainsi qu'aux intervenants communautaires qui travaillent à l'établissement des nouveaux arrivants;

- le portrait sociodémographique des populations de minorités sexuelles, que le MCCCF a fait établir, tient compte des réalités différenciées des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles;
- la mise en place d'une chaire de recherche sur l'homophobie à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) a tenu compte des besoins différenciés en fonction des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres en choisissant deux grandes thématiques prioritaires de recherche, soit :
  - les conséquences de l'homophobie sur la santé physique, mentale et sexuelle;
  - le phénomène de l'exclusion sociale des minorités sexuelles, notamment des personnes lesbiennes et des personnes d'origine ethnoculturelle qui subissent des discriminations basées sur l'orientation sexuelle et le racisme, et les solutions pour les enrayer.

Enfin, il est bon de rappeler que l'ADS fait partie intégrante des travaux de reddition de comptes du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie* menés par le comité de suivi interministériel.

L'application de la politique relative à la langue française

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française.

La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par les autorités ministérielles et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

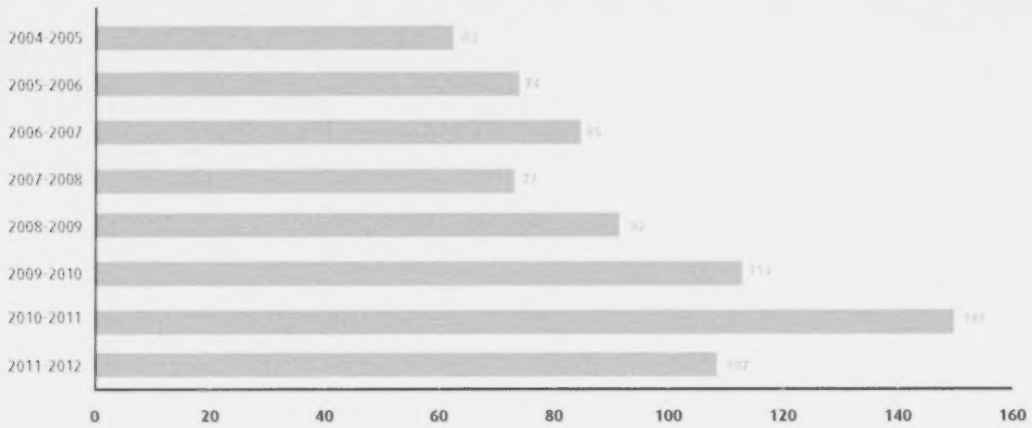
Les membres du comité ministériel sur la politique linguistique ont participé à une rencontre d'information, tenue par l'Office québécois de la langue française, sur la nouvelle *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* adoptée par le Conseil des ministres.

La protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Ministère a reçu 107 demandes d'accès à des documents. Comme le montre la figure qui suit, cela représente une diminution de 28,2 % par rapport à l'année précédente et à une augmentation de 15,4 % par rapport à la moyenne générale des exercices financiers 2004-2005 à 2011-2012. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Toujours en 2011-2012, 102 demandes d'accès (dont 2 demandes qui avaient été reçues en 2010-2011) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi.

Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période 2004-2005 à 2011-2012



Par ailleurs, 57,8 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours. Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2011-2012 a été de 15,6 jours. En outre, la grande majorité des demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, à l'exception de 2 qui l'ont été respectivement en 31 et 33 jours, soit au-delà du délai maximal prévu par la Loi. En effet, la Loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours.

Les demandes reçues provenaient principalement de journalistes (37,4 %) et de particuliers (23,4 %). Par ailleurs, toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception de deux qui concernaient l'accès à des renseignements personnels. En 2011-2012, cinq dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information pour 2011-2012

STATUT DES DOSSIERS	NOMBRE DE DOSSIERS
Dossiers reçus en 2011-2012	107
Dossiers traités (reçus en 2011-2012)	100
Dossiers traités (reçus en 2010-2011)	2
Dossiers traités (reçus en 2009-2010)	0
Total des dossiers traités	102

NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DOSSIERS TRAITÉS)	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Transmission intégrale des documents	49	48,0
Transmission partielle des documents	11	10,8
Refus de transmettre les documents	11	10,8
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	24	23,5
Documents inexistants	7	6,9
Autres motifs	0	0,0
Total des dossiers traités	102	100,0

Conformément à l'article 2 (2°) du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à quatre reprises en 2011-2012.

Toujours au cours de l'exercice 2011-2012, diverses activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- la révision des règles et annexes de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels en matière de sondages effectués par le Ministère ou par l'un de ses contractants;
- l'examen, par le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de la conformité de quatre projets de sondage à la lumière des règles de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels en matière de sondages;
- les diverses interventions (rencontres, conseils, etc.) du responsable de l'accès à l'information auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère;
- la participation du responsable de l'accès du Ministère à divers comité sur, par exemple : l'archivage de courriels, la gestion intégrée des documents, la sécurité de l'information, etc.

Le Ministère assure également le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. D'ailleurs, au cours de l'exercice 2011-2012, ses membres se sont réunis à deux reprises pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

Finalement, diverses activités de sensibilisation du personnel en matière de protection des renseignements personnels ont été offertes au cours de la période 2011-2012 :

- des sessions de sensibilisation à la sécurité de l'information ont été offertes au personnel du Ministère. Une partie d'entre elles porte précisément sur la protection des renseignements personnels (PRP) et couvre les différentes phases du cycle de leur vie. Ainsi, 34 sessions de sensibilisation du personnel ont permis de rencontrer plus de 930 personnes du Ministère (employés, gestionnaires et consultants) réparties dans les différents palais de justice et points de service de la province;
- deux messages de sensibilisation, concernant la PRP, ont été diffusés au cours de l'année dès la mise en marche des ordinateurs. En mai 2011, la capsule traitait de la destruction sécuritaire des renseignements personnels et, en janvier 2012, le message insistait sur la protection des données confidentielles, peu importe le support utilisé. Ce procédé permet de joindre, chaque fois, environ 3 000 personnes du Ministère;
- une nouvelle formation d'une demi-journée a été élaborée en cours d'année à l'intention des gestionnaires du Ministère. Elle porte sur la gestion du personnel à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les notions de « sécurité de l'information » et de « protection des renseignements personnels » font partie du contenu de cette activité. Deux premiers groupes composés respectivement de 27 et de 14 gestionnaires ont été rencontrés à Montréal et à Québec en 2011-2012.

La *Politique de financement des services publics*

La *Politique de financement des services publics*, rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, a pour objectif d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité, afin d'améliorer le bien-être de la population québécoise. Elle se compose de quatre axes d'intervention :

- l'établissement des modalités de financement et de leurs mécanismes de rajustement annuel;
- la protection de l'accès des ménages à faible revenu aux services publics essentiels;
- la disponibilité de l'information sur la tarification gouvernementale;
- un encadrement adéquat des ministères et organismes en matière tarifaire.

En ce qui concerne l'établissement des coûts des services tarifés ainsi que leurs modes de financement, voir l'objectif 3.2.4 du *Plan stratégique 2010-2015*, à la page 38.

Le partage des produits de la criminalité

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la criminalité confisqués aux criminels sont :

- les ministères, organismes ou autres autorités desquels relèvent les corps de police qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité, notamment auprès des jeunes;
- Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

Advenant le cas où les sommes recueillies excèdent 5 M$, la moitié de la somme excédentaire est remise au ministère des Finances de la manière prescrite.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre, pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre de la Justice.

Ainsi, en juin 2011, il y a eu partage d'un montant net de 8 494 678 $ provenant des biens confisqués entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, ce qui porte le total partagé, depuis 1999, à 90 336 443 $. Le tableau suivant présente les bénéficiaires et les montants qui leur ont été octroyés en juin 2011.

Bénéficiaires et montants octroyés provenant des biens confisqués (en dollars)

BÉNÉFICIAIRE	2011-2012[1]	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000 $	14 440 356 $
Organismes communautaires	1 250 000 $	14 440 356 $
Ministre des Finances	1 747 339 $	16 289 963 $
Sûreté du Québec	1 523 458 $	12 607 188 $
Service de police de la Ville de Montréal	1 129 898 $	15 105 448 $
Escouades régionales mixtes	54 351 $	7 841 575 $
Autres municipalités et corps policiers	1 259 630 $	8 387 383 $
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	280 000 $	1 224 174 $
Total	8 494 678 $	90 336 443 $

1. Les résultats inscrits représentent le partage, effectué en juin 2011, des sommes recueillies au 31 mars 2011.

La destruction des armes à feu confisquées

Conformément aux *Instructions du Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel* du 22 septembre 2008, le contrôleur des armes à feu du Québec, une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec, transmet au ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27, alinéa 2, de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (L.R.Q., chapitre 52-2).

Les données qui suivent portent sur les armes à feu et autres objets visés qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction, et ce, entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012. Les armes à feu ainsi détruites peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient impliquées dans la commission d'une infraction criminelle, parce qu'elles étaient mal entreposées ou parce que leur propriétaire s'en est vu interdire la possession, à la suite d'une condamnation criminelle ou à des fins de prévention.

Armes à feu et autres objets visés, confisqués et détruits conformément aux instructions du Procureur général du Québec

	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRES[1]	TOTAL
Total 2011-2012	707	212	126	66	1 111
Total 2010-2011	1 065	241	127	82	1 515
Total 2009-2010	1 135	160	74	113	1 482
Total 2008-2009	428	53	19	24	524

1. Comprend les arbalètes, les armes à air et les carcasses.

Les armes à feu et autres objets visés étant confisqués dans le cadre de dossiers judiciaires en matière criminelle, leur nombre est susceptible de varier d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers. Depuis l'adoption des instructions du Procureur général du Québec, c'est 4 347 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) qui ont été détruites au total et, ainsi, définitivement retirées de la circulation. De ce nombre, un peu plus de 75 % (3 335) sont des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

La mise à jour des lois et des règlements

L'article 17 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec (L.R.Q., chapitre R-2.2.0.0.2) précise que, dans les 24 mois suivant le 1er janvier 2010, le ministre procède à la révision de l'ensemble des règlements. À compter du 1er janvier 2012, les règlements publiés sur le site des Publications du Québec auront valeur officielle.

L'article 13 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec prévoit que le ministre de la Justice doit faire rapport de ses activités de mise à jour des lois et des règlements et, le cas échéant, de ses activités de refonte, dans le rapport annuel qu'il dépose à l'Assemblée nationale en application de la Loi sur le ministère de la Justice (chapitre M-19).

Aucune activité de refonte n'ayant eu lieu au cours de la dernière année, la révision du corpus réglementaire étant terminée et sa publication sur le site des Publications du Québec étant effectuée, le Ministère procède donc à une première reddition de comptes de ses activités de mise à jour des lois et des règlements pour 2011-2012.

Le premier alinéa de l'article 3 de la loi mentionnée précédemment prévoit que la mise à jour du Recueil des lois et des règlements du Québec consiste à intégrer aux textes des lois et des règlements : les abrogations, les remplacements, les ajouts et les autres modifications en vigueur qui leur sont apportés, soit par le Parlement, soit par le gouvernement ou par une autre autorité réglementaire compétente. La mise à jour consiste aussi à épurer les textes des dispositions désuètes ou dont l'objet est accompli, tout en assurant la cohérence de l'ensemble du recueil.

Par ailleurs, il est fait mention, au deuxième alinéa du même article, que la mise à jour implique notamment les opérations suivantes :

- effectuer dans les textes les changements qu'exigent l'uniformité de la terminologie et la qualité de la langue utilisée;
- corriger des erreurs manifestes de référence, de saisie, de transcription ou de semblable nature;
- supprimer des éléments répétitifs ou préciser des énoncés par des renvois;
- apporter, si l'intention est par ailleurs manifeste, des corrections mineures aux textes pour effectuer une concordance, entre autres, entre leurs versions anglaise et française;
- actualiser dans les textes les montants, taux et autres données dont l'indexation, suivant un indice déterminé, est expressément prévue par la loi ou le règlement qui les porte.

Les données des tableaux présentés en annexe 2 font état des lois et des règlements ayant fait l'objet de modifications en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. Le versement dont il est question dans ces tableaux se réfère à une période déterminée par le Ministère, présentement mensuelle, au cours de laquelle des lois et des règlements ont été modifiés par une disposition législative ou réglementaire ou par une correction apportée par le Ministère en vertu des pouvoirs prévus à l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

En 2011-2012, le Ministère a procédé à huit versements de modifications apportées aux lois et à huit versements de modifications apportées aux règlements. Toutefois, si l'on prend en considération toutes les modifications apportées par le Ministère aux lois et aux règlements en vertu de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec, ce sont, au total, douze versements pour les lois et treize versements pour les règlements qui ont été effectués en 2011-2012. Le détail de ces versements se retrouve dans la rubrique « Notes d'information » publiée sur le site Internet des Publications du Québec avant chaque mise à jour. Il y est précisé si seules des opérations courantes de mise à jour ont été effectuées ou si des modifications ont été apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À l'automne 2009, au chapitre 2 de son rapport 2009-2010, le Vérificateur général du Québec a formulé au Ministère huit recommandations liées à ses constats concernant la veille des activités judiciaires, la tarification et le projet SIIJ. Le Ministère a adhéré à toutes les recommandations et a effectué les suivis appropriés.

VEILLE DES ACTIVITÉS JUDICIAIRES DANS LES PALAIS

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Revoir l'offre de services judiciaires en s'assurant que l'utilisation de chaque palais de justice est efficiente et que chacun est justifié en fonction des coûts qui y sont associés	Le Ministère a poursuivi sa réflexion quant à son offre de services dans les palais de justice et les points de service. Pour une information plus détaillée à ce sujet, voir l'objectif 3.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015* à la page 34.
Voir à ce que des objectifs précis, des cibles et des indicateurs soient établis relativement aux activités judiciaires, et voir à ce qu'un suivi régulier de ceux-ci ainsi qu'une reddition de comptes dans le rapport annuel soient effectués	En matière civile, le Ministère, de concert avec la magistrature, a défini des indicateurs de gestion portant sur les délais d'audition. Des modifications ont ensuite été apportées au système d'information de gestion des causes pour permettre d'automatiser le calcul de ces délais. La formation requise a été offerte au personnel concerné. En matières criminelle et pénale, le Ministère a convenu avec la magistrature de réaliser une cartographie des données afin de dresser une liste des composantes de l'administration judiciaire, de compléter les renseignements sur la situation actuelle, d'évaluer les capacités du système de justice et de déterminer des informations de gestion pour être en mesure de s'adapter aux nouvelles réalités. De plus, les travaux entrepris afin d'établir un portrait global de l'information de gestion dans les secteurs criminel et pénal se sont poursuivis. En outre, un premier ensemble d'indicateurs d'activités judiciaires en matière criminelle a été établi. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 51, la section sur les informations relatives aux activités judiciaires.

TARIFICATION

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Revoir les grilles tarifaires en visant leur allégement, et faciliter leur application	La révision en profondeur des grilles tarifaires s'inscrit dans la démarche ministérielle d'établissement des coûts de revient de ses activités. Cette démarche ministérielle est en cours. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 38, les résultats pour l'objectif 3.2.4 du *Plan stratégique 2010-2015*.
S'assurer de l'application des droits en fonction de la tarification en vigueur par une supervision et un contrôle de la qualité	Une application informatique, nommée AT@C, a été mise à la disposition des greffiers en 2011-2012 afin de leur permettre de déterminer facilement les tarifs applicables lors du dépôt de différentes procédures civiles dans les greffes des palais de justice. Ce nouvel outil permettra aussi de fournir les données nécessaires au processus d'assurance qualité en matière d'application des tarifs civils, qui est en cours d'élaboration.

SYSTÈME INTÉGRÉ D'INFORMATION DE JUSTICE (SIIJ)

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Veiller à mettre en place une structure de gouvernance efficace du projet de système intégré d'information de justice Arrimer le contenu des travaux, les coûts et les échéanciers Instaurer un processus rigoureux de gestion des risques Fournir une information complète et en temps opportun sur l'avancement des travaux aux instances du projet, au Secrétariat du Conseil du trésor et dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale	Suspension des travaux du projet SIIJ dans sa forme actuelle. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 30, les résultats pour l'objectif 2.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015*.

ANNEXES

ANNEXE 1
LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2012, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les lignes qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mandat d'assurer la promotion et le respect des droits et libertés par la Charte des droits et libertés de la personne. De même, la Commission doit assurer la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.
www.cdpdj.qc.ca

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.
www.csj.qc.ca

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Le Conseil de la justice administrative est chargé de recevoir et d'examiner toute plainte déontologique portant sur la conduite des juges des tribunaux administratifs suivants : le Tribunal administratif du Québec, la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail et la Régie du logement.
www.cja.gouv.qc.ca

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales fournit, au nom de l'État, un service de poursuites criminelles et pénales indépendant, contribuant à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes.
www.dpcp.gouv.qc.ca

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Le Fonds d'aide aux recours collectifs a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs en première instance et en appel ainsi que de diffuser des informations relatives à l'exercice de ces recours.
www.farc.justice.gouv.qc.ca

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application de lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.
www.opc.gouv.qc.ca

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

L'Office des professions du Québec a pour mission de veiller à ce que les professions s'exercent et se développent en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité.
www.opq.gouv.qc.ca

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

La Société québécoise d'information juridique a pour mission de recueillir, d'analyser, de diffuser et de publier l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions; de présenter cette information au bénéfice de ses clients des milieux juridiques, des affaires et du travail ainsi que du public en général.
www.soquij.qc.ca

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la Loi sur la justice administrative, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par l'administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.
www.taq.gouv.qc.ca

ANNEXE 2
MISE À JOUR DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Les tableaux qui suivent font état des lois et des règlements ayant fait l'objet de modifications en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. La date de versement sur le site des Publications du Québec à laquelle ces tableaux font référence indique la date à laquelle les lois et règlements ainsi modifiés ont été transférés aux Publications du Québec. Un versement réfère à une période déterminée par le Ministère, présentement mensuelle, au cours de laquelle des lois et des règlements ont été modifiés par une disposition législative ou réglementaire ou par une correction apportée par le Ministère en vertu des pouvoirs prévus à l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. La période terminée, l'ensemble des lois et règlements touchés est transféré par le Ministère aux Publications du Québec, qui en assure la publication et la diffusion, à la date précisée dans la note d'information qui précède chaque mise à jour. Ces mises à jour régulières permettent au citoyen en général d'avoir accès au droit à jour.

Mise à jour[1] de lois en 2011-2012 (du 1er avril 2011 au 31 mars 2012)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
9 février 2012	Loi sur l'administration financière (chapitre A-6.001) (français-anglais)	annexe 3
	Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Assemblée nationale (chapitre C-23.1) (français-anglais)	date d'entrée en vigueur
	Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) (français-anglais)	a. 307.2, par. 4
23 janvier 2012	Loi électorale (chapitre E-3.3)	a. 301.22
16 décembre 2011	Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002) (français-anglais)	a. 12.0.3.1
	Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (chapitre A-19.1) (français-anglais)	a. 118.1
	Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) (français-anglais)	s.-sec. 2.1, de sec. II du c. 1 du titre I de part. III, a. 346.0.1 à 346.0.9, 346.0.11, 346.0.18, 346.0.19
	Securities Act (chapitre V-1.1)	a. 253
4 octobre 2011	Taxation Act (chapitre I-3)	a. 37.1.5
12 septembre 2011	Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) (français-anglais)	a. 67
	Loi sur les assurances (chapitre A-32) (français-anglais)	a. 23
	Loi sur les bureaux de la publicité des droits (chapitre B-9) (français-anglais)	annexe I, a. 13
	Business Corporations Act (chapitre S-31.1)	a. 384

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
6 juin 2011	Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) (français)	a. 1071.1
	Loi électorale (chapitre E-3.3) (français)	a. 414
6 mai 2011	Mining Duties Act (chapitre D-15)	a. 2.1, 5, 8.4, 9, 16.2, 35.4, 36, 46.0.1, 46.0.2, 46.0.3, 47, 47.1, 49, 51, 52.0.1, 52.0.2, 52.0.3, 55, 56, 58, 59, 59.0.1, 59.1, 60, 63, 67, 70, 71, 73, 75, 75.1, 76, 79, 80, 80.2, 80.4, 86, 89
	Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (chapitre G-1.02) (français-anglais)	a. 160
19 avril 2011	Loi électorale (chapitre E-3.3) (français-anglais)	a. 426

1. Modifications apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

Mise à jour[1] de règlements en 2011-2012 (du 1er avril 2011 au 31 mars 2012)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
16 février 2012	Règlement concernant la liste des médicaments couverts par le régime d'assurance médicaments (c. A-29.01, r. 3) (français-anglais)	annexe I
27 janvier 2012	Regulation respecting the application of the Public Curator Act (c. C-81, r. 1)	annexe I
	Règlement sur la déclaration de candidature (c. E-3.3, r. 7) (français-anglais)	formule 42
	Règlement sur le vote (c. E-3.3, r. 17) (français-anglais)	formules 46, 47, 48
	Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés (c. S-2.1, r. 8) (français-anglais)	annexe I
	Regulation respecting occupational health and safety (c. S-2.1, r. 13)	annexe I
14 novembre 2011	Règlement sur l'assistance médicale (c. A-3.001, r. 1) (français)	annexe I
	Règlement concernant la liste des médicaments couverts par le régime d'assurance médicaments (c. A-29.01, r. 3) (français-anglais)	annexe I
	Règlement de régie interne de la Caisse de dépôt et placement du Québec (c. C-2, r. 3) (français-anglais)	a. 24
19 septembre 2011	By-law respecting the allocation of dwellings in low rental housing (c. S-8, r. 1)	a. 14, 2e al.

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
3 août 2011	Regulation respecting the designation of a contagious disease and an infectious agent, and the sanitary conditions applicable to places where birds are kept in captivity (c. P-42, r. 4)	a. 1
21 juillet 2011	Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés (c. A-29, r. 3) (français-anglais)	a. 10
	Code of ethics of chartered administrators (c. C-26, r. 14)	a. 1.1, 31, 33, 38, 44, 59.1, 59.2, 73, 74, 84
	Regulation respecting the practice of the profession of chartered administrators within a partnership or a joint-stock company (c. C-26, r. 17.1)	titre, a. 3, 5, 11, 12
15 juin 2011	Règlement sur les redevances forestières (c. F-4.1, r. 12) (français-anglais)	a. 8
20 avril 2011	Regulation respecting contracts of the Ethics Commissioner (c. C-23.1, r. 1)	a. 1
	Regulation respecting contracts of the Chief Electoral Officer (c. E-3.3, r. 5.1)	a. 12, 29, 47

1. Modifications apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011 · 2012

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « BIA ».

Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2011-2012*. De plus, il fait état des efforts constants qu'a déployés le BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de son plan associé aux orientations du Ministère.

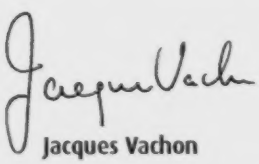
Que ce soit en matière de relation avec les citoyens et les partenaires ou en matière de performance organisationnelle, la majorité des cibles que le BIA a retenues au début de l'année ont été atteintes. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

Dans une perspective d'amélioration continue, le BIA a mis en place un service électronique permettant aux poursuivants de faire le suivi de leurs dossiers en perception. Ce service s'inscrit dans le cadre du plan d'action de développement durable. Dans un contexte d'accessibilité de ses services, le BIA a aussi fait évaluer la clarté de certaines de ses correspondances qui sont transmises à des citoyens pour en mesurer leur compréhension.

Par ailleurs, l'année 2011-2012 en fut aussi une de consolidation à l'égard du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges ». Le BIA a achevé la mise en place des processus permettant le traitement de ces dossiers. Ce projet fait maintenant partie des activités permanentes du BIA.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

Le directeur général,



Jacques Vachon

Québec, 30 octobre 2012

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 103

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 105

L'organisation 107

- La mission 107
- La clientèle 107
- Les services 108

Les ressources disponibles et leur utilisation 109

- L'effectif 109
- Le budget 109
- Les revenus et les recettes 110
- Le volume des activités 110

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2011-2012* du BIA 113

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 113

ORIENTATION 2
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen 115

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 121

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2011-2012 125

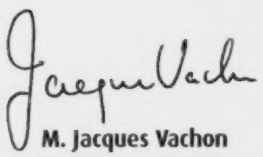
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2011-2012* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



M. Jacques Vachon
Directeur général

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2012 :

M^me^ Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M^me^ Isabelle Desroches
Directrice de la gestion des infractions par intérim

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

Québec, 30 octobre 2012

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Québec, le 30 octobre 2012

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, le sous-ministre associé aux services à l'organisation et le directeur général du BIA. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2011-2012 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement en regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du BIA au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2011-2012.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif*, *Le budget* et *Les revenus et les recettes* sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Au 31 mars 2012, le BIA disposait d'un effectif total de 196 employés, soit près de 178 équivalents temps complets (ETC).

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	2011-2012		2010-2011	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]	
	(000 $)			
Rémunération	7 501	7 252	7 440	(188)
Fonctionnement[4]	2 681	2 651	2 723	(72)
Sous-total	**10 182**	**9 903**	**10 163**	**(260)**
Immobilisations	1 019	328	606	(278)
Total	11 201	10 231	10 770	(538)
Créances douteuses	5 000	5 224	4 430	794

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2010-2011.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Les dépenses de rémunération enregistrées en 2011-2012 sont demeurées presque au même niveau qu'en 2010-2011. Il en est de même des dépenses de fonctionnement, dont la légère diminution par rapport à l'exercice précédent est en partie attribuable aux économies réalisées par l'utilisation de papier ordinaire pour l'impression de certaines correspondances au lieu du papier filigrané. Le BIA a également respecté le budget de dépenses révisé qui lui avait été alloué.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont diminué comparativement à celles de l'année précédente. La réalisation de certains projets informatiques, qui était prévue en 2011-2012, a été reportée.

Les revenus et les recettes

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2012/2011	
	2012	2011	2010	M$	%
Revenus[3]	126,4	118,6	122,0	7,8	6,6
Recettes[3]	113,7	109,4	113,4	4,3	3,9

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et les recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 7,8 M$ et 4,3 M$ par rapport au 31 mars 2011. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation du nombre de jugements rendus par les tribunaux qui ont été transmis au BIA.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction signifiés					
Reçus par le BIA	276 430	269 674	357 436	6 756	2,5
Traités dans les municipalités[1]	87 328	71 680	62 112	15 648	21,8
Sous-total	**363 758**	**341 354**	**419 548**	**22 404**	**6,6**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	71 846	65 273	49 082	6 573	10,1
Total des constats et rapports d'infraction	435 604	406 627	468 630	28 977	7,1
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**64 144**	**63 941**	**49 006**	**203**	**0,3**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**152 528**	**157 291**	**194 694**	**(4 763)**	**(3,0)**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activité enregistré en 2011-2012 est relativement stable par rapport à celui de 2010-2011. De fait, le BIA a reçu un nombre de constats d'infraction signifiés à peu près égal à celui de l'exercice précédent. Toutefois, un plus grand nombre de constats ont été traités par les cours municipales comparativement à 2010-2011. Le nombre de rapports d'infraction reçus a augmenté par rapport à l'exercice précédent. Le BIA a aussi délivré un nombre à peu près égal de constats d'infraction généraux et il a transféré moins de dossiers à la cour comparativement à 2010-2011. Cette performance s'inscrit dans un contexte de formation et de transfert d'expertise dû au départ à la retraite de plusieurs employés expérimentés.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	69 290	76 466	52 564[1]	(7 176)	(9,4)
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	s. o.	s. o.	12 995[2]	s. o.	s. o.
Total	69 290	76 466	65 559	(7 176)	(9,4)
Constats d'infraction signifiés par le BIA	67 905	69 867	50 809	(1 962)	(2,8)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	12 653	19 444	7 280	(6 791)	(34,9)

1. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.
2. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

Le 19 août 2009, l'entrée en vigueur d'une modification au Code de la sécurité routière a permis l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier. En 2011-2012, le nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA dans le cadre du projet pilote a légèrement diminué par rapport à l'année dernière. À l'égard du nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec, la diminution est plus importante comparativement à 2010-2011. Cette variation est attribuable au fait que davantage de défendeurs ont transmis un plaidoyer de culpabilité ou un paiement total.

En février 2012, le gouvernement du Québec a confirmé l'utilisation permanente des radars photo et des appareils de surveillance aux feux rouges, ainsi que le déploiement progressif d'appareils supplémentaires, dès 2013.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

Volume des activités relatives à la perception des amendes

CATÉGORIE	JUGEMENTS ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	224 473	185 584	184 727	38 889	21,0
Provenant des cours municipales[1]	26 028	20 564	17 905	5 464	26,6
Sous-total – pénal	**250 501**	**206 148**	**202 632**	**44 353**	**21,5**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	30 435	30 842	31 404	(407)	(1,3)
Total	280 936	236 990	234 036	43 946	18,5

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2011-2012, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 18,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers traités par la Cour du Québec et les cours municipales en matière pénale.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients[1]

ÉLÉMENT	2011-2012	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	182 154	174 486	186 030	7 668	4,4
Moyenne quotidienne d'appels reçus	734	704	750	30	4,3
Appels traités	177 339	167 347	172 280	9 992	6,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	715	675	695	40	5,9

RATIO DE PERFORMANCE (%)	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Abandons	2,6	4,1	7,4
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,4	95,9	92,6

1. Ces données excluent plus de 145 000 appels traités dans les bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le BIA a traité 97,4 % des 182 154 appels reçus, comparativement à 95,9 % en 2010-2011, diminuant ainsi le taux d'abandon de 4,1 % à 2,6 %. Cette amélioration de la performance s'explique par la réalisation de différentes actions. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 113, les résultats pour l'objectif 1.1.1 du *Plan d'action 2011-2012* du BIA.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

ÉLÉMENT	2011-2012	2010-2011	2009-2010[1]	VARIATION 2011-2012/2010-2011	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	18 314	17 747	14 059	567	3,2
Moyenne quotidienne d'appels reçus	74	72	92	2	2,8
Appels traités	17 957	17 181	13 038	776	4,5
Moyenne quotidienne d'appels traités	72	69	85	3	4,4

RATIO DE PERFORMANCE (%)	2011-2012	2010-2011
Abandons	2,0	3,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	98,1	96,8

1. Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours entre cette date et le 31 mars 2010.

Pour l'exercice 2011-2012, le nombre d'appels reçus a légèrement augmenté. De plus, l'expertise acquise par les préposés aux renseignements ainsi que l'augmentation du nombre de préposés affectés au centre contact clients ont permis d'augmenter la performance du BIA. Ainsi, le taux de réponse a augmenté de 96,8 % à 98,1 %, alors que le taux d'abandon a diminué de 3,2 % à 2,0 %.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2011-2012* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2011-2012 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Ils reflètent également les priorités présentées dans son *Plan d'action 2011-2012* ainsi que certaines orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont retenus d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

AXE 1.1 **LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS**

Objectif 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
80[1]	80[1]	**Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]**	93,5	84,4

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2011-2012. À cet effet, le BIA a répondu à 182 819 appels dans un délai de 2 minutes sur 195 296 appels traités. Cette excellente performance s'explique principalement par l'ajout de deux préposés aux renseignements et par une planification plus efficiente de l'horaire des préposés aux renseignements, notamment en ce qui concerne le temps de disponibilité de ces derniers pour prendre les appels.

D'autres actions mises en place en 2011-2012 ont pu également contribuer à cette performance, notamment :

- la révision des messages d'accueil, qui a permis de modifier certains messages afin de les rendre plus clairs et conviviaux pour le citoyen;
- la réduction du temps d'attente musical, qui est passé de 90 à 30 secondes, ce qui a permis d'augmenter le nombre de capsules d'information diffusées pendant l'attente en ligne;
- l'ajout de nouvelles capsules d'information pendant l'attente en ligne, ce qui a permis de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens qui désirent obtenir des renseignements en matière d'infractions et amendes;
- l'ajout de messages téléphoniques lors des urgences ou pannes; ces messages permettent d'aviser rapidement les citoyens lorsque le centre d'appels ne peut pas traiter les appels et de leur proposer d'autres modes de prestation de services;
- le transfert des appels à un préposé lors de la première erreur de saisie d'un numéro de constat ou de dossier de cour par les citoyens plutôt qu'à la deuxième tentative infructueuse.

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
30 jours	45 jours	**Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]**	24,5 jours	17,4 jours

1. Solution de gestion des infractions et de perception des amendes.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le BIA a traité sensiblement le même nombre de demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction qu'en 2010-2011, soit près de 8 750 demandes.

Un suivi assidu des demandes reçues a été maintenu tout au long de l'année, ce qui a permis au BIA de répondre dans le délai cible de 30 jours et d'assurer un meilleur service aux citoyens. De plus, le fait de donner suite par voie électronique aux demandes de divulgation de la preuve formulées par les bureaux d'avocats a contribué à atteindre la cible malgré une augmentation de près de 11 000 appels comparativement à l'année dernière, ainsi qu'à respecter les orientations gouvernementales en matière de développement durable.

Objectif 1.1.2 : Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2011-2012		2011-2012
12	**Pourcentage des paiements effectués par Internet et la réponse vocale interactive**	16,2

En 2011-2012, 13,0 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour sa part, le pourcentage d'utilisation des services de paiement effectués par Internet et la réponse vocale interactive est passé de 11,9 % en 2010-2011 à 16,2 % en 2011-2012. Cette augmentation s'explique par les efforts que les préposés aux renseignements ont déployés pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Le BIA a également ajouté une capsule d'information pour informer les citoyens sur les moyens de paiement électronique possibles. La mise en évidence des moyens de paiement électronique au verso des correspondances transmises à la clientèle a également contribué à l'augmentation du taux de paiement en ligne enregistrée en 2011-2012.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen

AXE 2.1 **LA PERFORMANCE DU BIA**

Objectif 2.1.1 Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
80	75	**Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA**	81,7	77,9

En 2011-2012, le BIA a fixé une nouvelle cible afin d'augmenter la proportion et le nombre de dossiers qu'il transmet à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours de leur réception. Pour améliorer le niveau de performance et s'assurer du respect des délais, le BIA a mis en place un suivi plus serré des dossiers acheminés à la firme externe à laquelle il a confié la saisie de certains types de constats d'infraction.

Objectif 2.1.2 Assurer l'exécution des jugements

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
83	80	**Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA**	85,5	85,2

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

Le BIA a choisi de rehausser sa cible dans une perspective d'amélioration de sa performance et il a poursuivi ses efforts pour améliorer de façon continue les processus opérationnels utilisés pour assurer l'exécution des jugements, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

Objectif 2.1.3 ⋮ Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
>100	90	**Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière**	97,7	100,6

Le BIA participe au projet ministériel *Accélération des dossiers en matière pénale*. Ce projet a été autorisé par le Conseil du trésor en mars 2011. Il vise à résorber le retard accumulé dans l'audition des causes contestées en matière pénale et d'autres dossiers particuliers à instruire par défaut dans certains palais de justice. Dans le cadre de ce projet, le BIA a reçu un nombre important de jugements à la fin de l'année financière, ce qui explique que la cible n'a pas été atteinte.

Objectif 2.1.4 ⋮ Limiter la dépense pour créances douteuses

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
4	Moins de 4,5	**Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années**	4,1	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2011-2012 s'élève à 5,2 M$. Elle représente 4,1 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est pratiquement égal à la cible prévue.

Objectif 2.1.5 ⋮ Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
15,1	14,0	**Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)**	15,5	14,5
610 000	610 000	**Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés**	639 774	ND[2]

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement).
2. Au moment de publier ce rapport annuel, la donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible en raison de l'implantation de SAGIR, volet ressources humaines.

La variation à la hausse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2010-2011 et 2011-2012 est attribuable principalement à l'augmentation du nombre de jugements reçus au BIA au cours de cette période.

Objectif 2.1.6 : Utiliser les technologies d'information pour optimiser la performance

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
Terminer la mise en place des recommandations du dossier d'affaires	Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	**Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels**	Projet en cours	Projet en cours

Ce projet a pour but d'améliorer les outils de gestion et de suivi des activités du centre contact clients. Au cours de l'année 2011-2012, les travaux ont permis de poursuivre le processus d'acquisition d'outils permettant l'exploitation de l'information de gestion. Au 31 mars 2012, l'élaboration d'un appel d'offres était en cours. Par ailleurs, le processus d'acquisition de l'outil Copernic Desktop Search (CDS) a débuté. Cet outil servira à effectuer des recherches de documents plus efficacement.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
Mise en place des recommandations du dossier d'affaires	**Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel pour le traitement des jugements effectué par le greffe central**	Projet en cours

Ce projet a pour but d'informatiser le processus de transfert des dossiers, du BIA vers le greffe pénal central, pour obtenir un jugement par défaut. Le BIA, en collaboration avec les services de justice du Ministère, désire mettre en place une solution qui permettra d'optimiser le processus de transfert des dossiers tout en favorisant une transition harmonieuse pour les greffiers et les percepteurs. Le dossier d'affaires a été achevé au cours de l'année 2011-2012.

AXE 2.2 : LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Objectif 2.2.1 : Définir et diffuser une offre de services aux mandants et aux poursuivants

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
Révision du suivi aux mandants	**D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants**	Révision en cours

En 2011-2012, le BIA a revu son offre de services aux mandants, notamment pour évaluer les possibilités de développer un système de suivi qui soit approprié à leurs besoins. À cette fin, le BIA a consulté ses principaux mandants. Il en ressort que bien que le suivi actuel convienne à la majorité des mandants, certains d'entre eux ont soulevé des besoins particuliers. Le BIA a donc entrepris des travaux de révisions des suivis afin de répondre à ces besoins.

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2011-2012		2011-2012
100	**D'ici le 31 mars 2012, revoir le suivi des dossiers de perception et le rendre disponible pour 100 % des poursuivants**	100

Le suivi des dossiers de perception a été revu et amélioré, notamment pour rendre disponible plus d'information relative aux encaissements, au bénéficiaire de l'amende, aux frais et à la nature du règlement, le cas échéant. Les différents poursuivants peuvent consulter leurs dossiers en utilisant un site informationnel sécurisé.

AXE 2.3 L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION

Objectif 2.3.1 Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2011-2012	2010-2011		2011-2012	2010-2011
Approbation du modèle	Approbation du modèle de coût de revient pour le 31 mars 2011	**Dépôt d'un modèle de coût de revient**	Élaboration d'un modèle en cours	En cours

Objectif 2.3.2 D'ici le 31 mars 2013, mettre en place un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2011-2012		2011-2012
31 mars 2013	**Mise en place d'un modèle de coût de revient**	Élaboration d'un modèle en cours

En 2011-2012, le BIA a participé à un projet pilote ministériel visant à lui permettre d'établir les coûts de revient des différents services qu'il rend. Les travaux visant l'établissement d'un modèle de calcul du coût de revient des principaux services du BIA ont été amorcés.

Objectif 2.3.3 D'ici le 31 mars 2012, mettre en place des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA

CIBLE 2011-2012	INDICATEUR	RÉSULTAT 2011-2012
Mise en place d'indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA	**Mise en place des indicateurs de gestion**	Des indicateurs de gestion ont été mis en place entre autres au niveau des ressources financières, humaines et informationnelles

Au cours de l'année, le BIA a procédé à la mise en place de certains indicateurs de gestion concernant principalement les ressources financières, humaines et informationnelles utilisées pour effectuer le suivi des mandats qui lui sont confiés. Ces informations de gestion permettent aux gestionnaires d'obtenir une vision d'ensemble des ressources utilisées dans leur secteur et de prendre des décisions éclairées quant à leur affectation, pour notamment faire face aux engagements pris dans le plan d'action annuel du BIA.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Agences et unités autonomes de service

Le Vérificateur général du Québec, lors des travaux de suivi qu'il a menés sur les agences et unités autonomes de service, a formulé quatre recommandations au BIA (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services	Dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le Ministère a engagé des actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'implique activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services, et ce, pour donner suite à cette recommandation du Vérificateur général. Au cours de l'année 2011-2012, le BIA s'est arrimé aux travaux du Ministère et a participé au projet pilote pour déterminer ses coûts de revient.
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant	Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.

Prestation de services du gouvernement en ligne

Dans le rapport sur la prestation de services du gouvernement en ligne, le Vérificateur général du Québec a formulé cinq recommandations au BIA (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3), dont trois sont encore suivies. De celles-ci, deux ne pourront être appliquées que lorsque le BIA développera de nouveaux services en ligne. L'évolution de la dernière recommandation est présentée dans le tableau suivant.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2012
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci	En 2011-2012, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 11,9 % à 16,2 %. D'autre part, au cours de la même période, 13 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 114, les résultats pour l'objectif 1.1.2 du *Plan d'action 2011-2012* du BIA.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2011-2012

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
est à votre service

Justice Québec